南航官方微信



扫描关注

南航官方微博



扫描关注

中国南方航空股份有限公司

报告编制：中国南方航空股份有限公司社会责任指导委员会 宣传部

南航总部地址：广州市白云区齐心路68号南航大厦

南航官方网址：www.csair.com

联系人：肖航

电子邮箱：xiaohang@csair.com



报告出版环境

纸张：本报告采用环保纸张印刷。

油墨：印刷油墨采用环保大豆油墨以减少空气污染。



中国南方航空

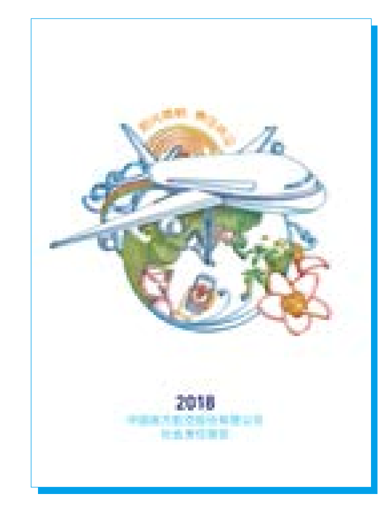


2018

中国南方航空股份有限公司社会责任报告

关于本报告





这是中国南方航空股份有限公司发布的第 12 本年度社会责任报告。本报告以“阳光南航 责任央企”为主题，系统披露了南航在安全、绿色、服务、员工、社会等方面履行社会责任的管理方法、主要实践和成效。期待通过本报告，您能更深入地了解南航，共同迈向可持续发展未来。

报告范围

时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容有所延伸。报告边界涵盖南航及其附属公司。

编制依据

本报告参照国务院国有资产监督管理委员会《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引和《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(GRI Standards)、GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》及航空服务业相关指引等进行编制。

数据说明

本报告采用的财务数据来自于审计后的南航年报，其他数据来源于公司正式文件和相关统计。本报告的财务数据以人民币为单位，特别说明除外。

称谓说明

为便于表述，“中国南方航空股份有限公司”也用“南航”“我们”或“公司”表示。“厦门航空有限公司”也以“厦航”表示。

可靠性保证

公司董事会及全体董事承诺报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告内容真实性、准确性和完整性承担责任。

报告获取

本报告包括中、英文两个版本，以纸质和电子版两种形式发布。纸质版可在南航明珠休息室、营业部等场所获取，电子版可访问南航官网 www.csair.com 下载。如对报告有任何疑问或建议，可通过报告封底的信息联系我们。

目录





致敬改革开放40周年
南航影像

1978 年
中国民航总局脱离空军代管，当年民航共有运输飞机 98 架

1991 年
南航正式挂牌成立



1993 年
南航开始市场化独立运营

1994 年
南航实施股份制改造



扫一扫，观看南航
改革开放 40 周年专题片



1997 年
南航在纽约和香港两地挂牌上市



2000 年
建成国内第一个具有自主知识产权的运行控制中心（SOC）

2001 年
南航首家成功试飞北极航路验证飞行





2002 年
- 南航、北方航和新疆航联合重组
- 获得民航飞行安全最高奖：金鹏杯



2004 年
南航荣获全球优质服务至高荣誉“五星钻石奖”



2009 年
启动澳洲中转，推动战略转型

2016 年
- 提出打造“阳光南航”
- 对标厦航，打造“南航系”，实现规范化、一体化、智能化、国际化发展

2017 年
- 出台进一步加强和改进党的建设的《决定》
- 北京大兴国际机场南航基地开工



2018 年
- 转场至白云机场 T2 航站楼



- 推进大运行建设
- 确定“三二四五三”发展战略
- 筹建雄安航空公司
- 推进货运物流一体化改革
- 发布《阳光南航公约》

2019 年
新的领导班子成立，南航迈向发展新征程





董事长致辞



中国南方航空股份有限公司
董事长

王昌顺

2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年，也是我国改革开放 40 周年。四十年砥砺奋进，四十年奋勇争先，中国以沧桑巨变和举世瞩目的成就，谱写了改革开放的壮丽诗篇。广东是我国改革开放的排头兵、先行地、试验区，诞生和发轫于广东的南航，得改革开放之先机，乘改革开放之东风，不断做强做优做大，已经发展成为在全球具有一定影响力的大型航空运输企业。

2018 年，南航深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，以改革纪念改革，以开放接力开放，制定《建设世界一流航空运输企业发展纲要》，明确“三二四五三”战略框架，机队规模达 840 架，运输旅客近 1.4 亿人次，实现营业收入 1436.23 亿元、利润总额达 44.87 亿元。运行管控模式持续优化，新型国际合作关系逐步形成，“规范化、一体化、智能化、国际化”发展迈出坚实步伐，阳光南航更加深入人心，开启了建设世界一流航空运输企业的新征程。

安全第一。安全是航空公司的生命线。南航始终坚持“安全第一”的战略方针，进一步完善安全职能管理、考核管理，加强机队作风纪律及资质能力检查，推进机队、飞行、签派、维修等资源整合，实现安全管理更加专业化、精细化，坚决守牢安全底线。2018 年 6 月，南航荣获中国民航“飞行安全钻石二星奖”，成为国内安全星级最高的航空公司。

真情服务。用专业、真情和卓越的品质服务，让客户信赖和感动，一直是南航的目标。2018 年，南航深入开展航班正常提升工程，航班正常率达到 80.96%，居国内三大航之首；正式发布“南航 e 行”战略，成立全球行李查询中心，实行“一键退款”，推出无障碍购票网站，让旅客出行更加智能和便捷；在机上推出南航特色香氛、特色餐食、丰富娱乐节目等，为旅客带来更加愉悦的飞行体验。2018 年，南航投诉率为百万分之 24.65，创历史最佳成绩，获评 Skytrax“全球最杰出进步航空公司”。

深化改革。全面深化改革，是南航积蓄发展动能，增强企业活力的重要抓手。2018 年，南航深化改革啃下了不少硬骨头，干出了一片新天地。广州枢纽整体转场至广州白云国际机场 T2 航站楼运行，北京大兴国际机场基地工程全面封顶，雄安航空公司获批筹建，广州—北京“双枢纽”南北呼应、两翼齐飞的新格局正在成型。落实国资委“双百行动”，推进货运物流一体化改革，成立货运物流公司，研究制定通航公司混改实施方案。深化三项制度改革，充分调动全员积极性。投资入股广州银行，取得保险经纪执照，与地方政府深化合作取得重大进展。

保护生态。尊重自然、保护生态，是南航长期坚守的企业价值。2018 年，南航将节能减排工作领导小组升级为全面加强生态环保工作领导小组，启动生态环境保护机制并发布相关指引，推动公司生态保护工作再上新台阶。继续履行《白金汉宫宣言》主要协议，积极保护生物多样性。推出“航油 e 云”数据平台、电子飞行包（EFB）等，通过电子化和信息化手段推进飞行过程中的节能减排。全年吨公里二氧化碳排放 8.88 吨 / 万吨公里，同比下降 3.1%。

关怀员工。人才是企业可持续发展的宝贵资源，南航始终秉持“以人为本、兼容并蓄、共赢成长”的人才理念，与员工共成长。2018 年，南航推动全员“五小”创新规范化、制度化、常态化开展，员工参与率 100%，收到“五小”创新项目立项 2935 项。推进领导干部集中轮训，发布《阳光南航公约》，为企业发展凝心定神。持续开展员工培训，以完善的培训体系与晋升发展通道，助力员工实现人生价值，提升员工安全感、获得感、幸福感。

回馈社会。南航坚决贯彻执行党中央、国务院关于脱贫攻坚的重大决策部署，为脱贫攻坚和小康社会建设作出应有的贡献。2018 年，南航在全国 12 省区的 2 县 21 村开展扶贫工作，投入扶贫资金 1723.2 万元，派出挂职和驻村干部 63 人。同时，主动开展公益活动和志愿服务项目，为执行维和包机、应急救援、押送犯罪嫌疑人等提供特殊飞行保障服务。在国际化发展中积极融入海外社会，深入开展文化建设与交流活动，树立阳光南航、责任央企的良好形象。

改革开放 40 周年之际，习近平总书记来到广东调研，强调了中国改革不停顿、开放不止步。在庆祝改革开放 40 周年大会上，习近平总书记强调，建成社会主义现代化强国，实现中华民族伟大复兴，是一场接力跑，我们要一棒接着一棒跑下去，每一代人都要为下一代人跑出一个好成绩。新时代、新起点、新目标，南航将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，不忘初心，牢记使命，坚定发展信心、保持战略定力、一张蓝图干到底，加快建设具有全球竞争力的世界一流航空运输企业，努力在交通强国和民航强国建设中走在前列，以优异的成绩向新中国成立 70 周年献礼！

关于南航

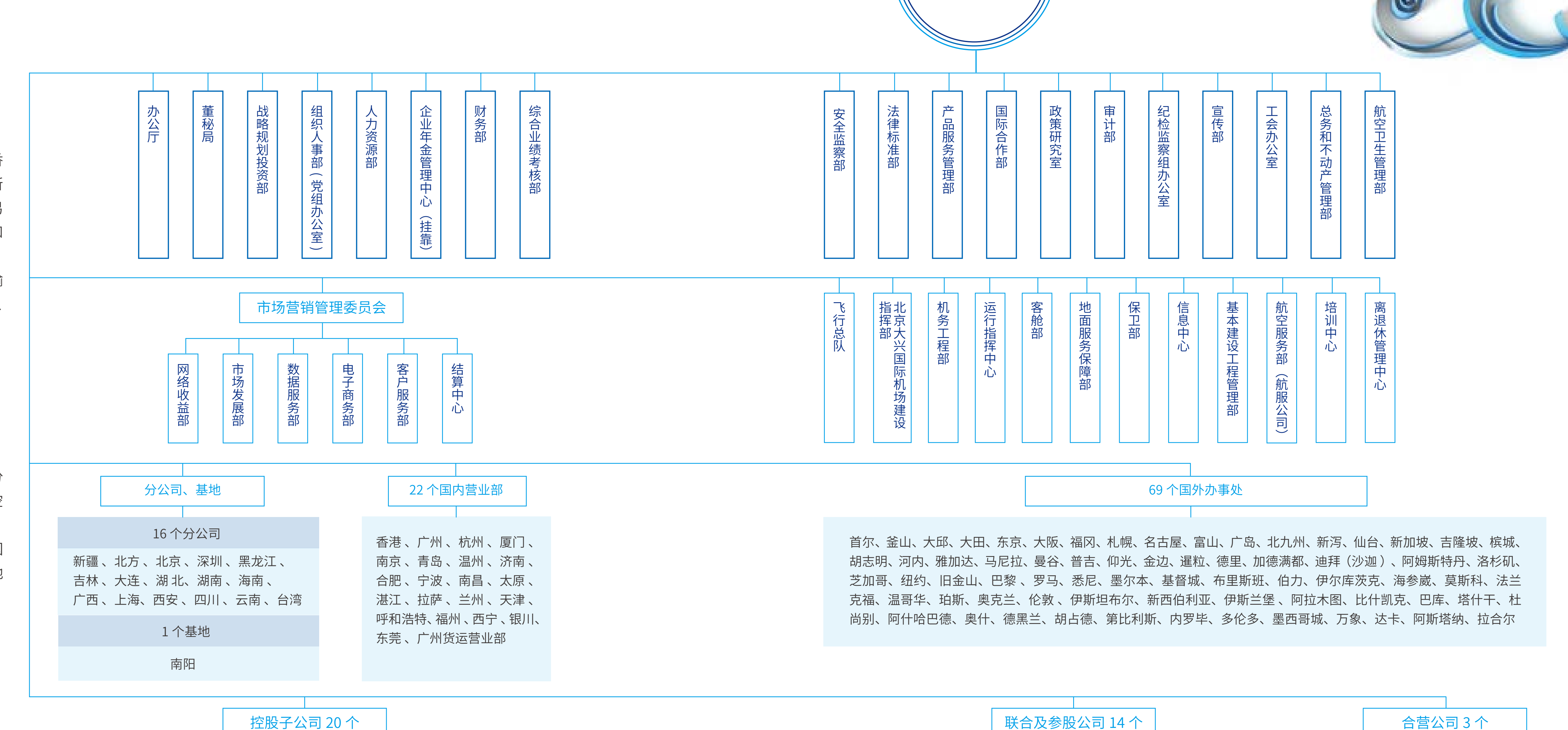
公司概况

公司简介

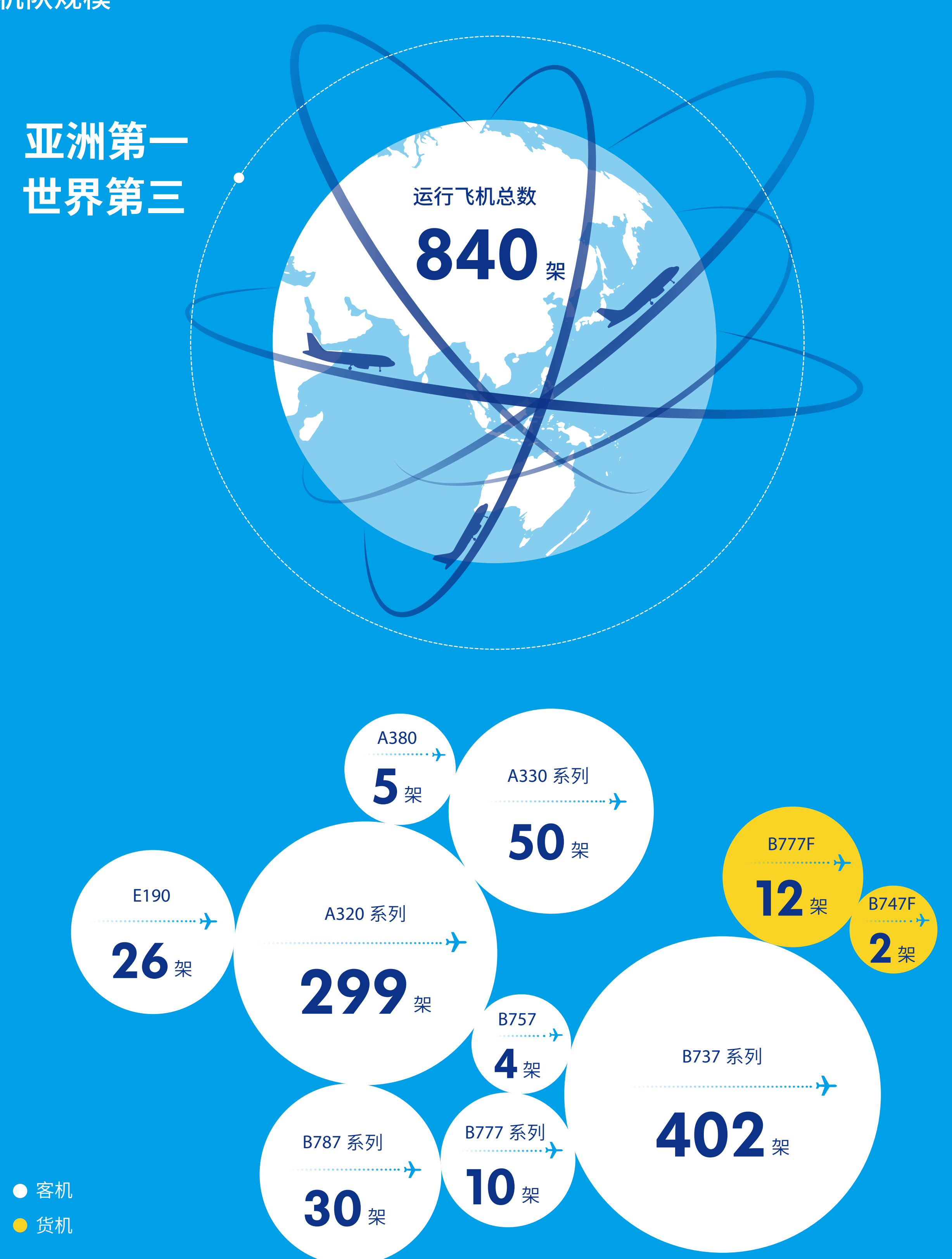
南航1991年成立，1997年在香港联合交易所、纽约证券交易所上市，2003年在上海证券交易所上市，主要经营国内、国际和地区定期及不定期航空客、货、邮、行李运输服务，是中国运输飞机数量最多、航线网络最发达、年旅客运输量最大的航空公司。

组织机构

南航拥有新疆、北方等16家分公司和厦门航空等8家控股航空子公司，在珠海设有南航通航，在杭州、青岛等地设有22个国内营业部，在新加坡、纽约等地设有69个国外办事处。



机队规模



航线网络

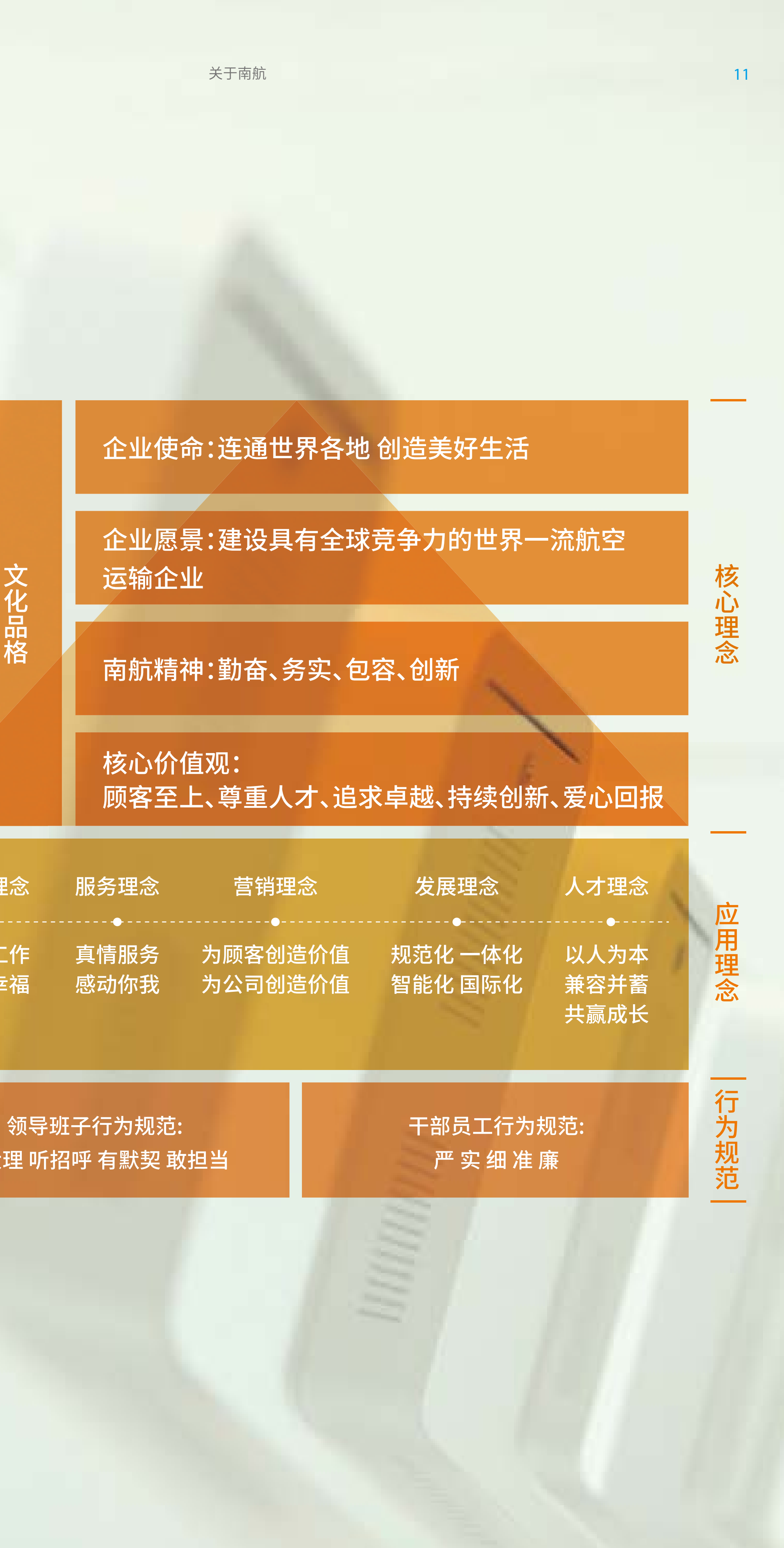
南航已形成密集覆盖国内，全面辐射亚洲，紧密连接欧洲、美洲、大洋洲和非洲的航线网络。每天，南航有 3000 多个航班飞至全球 40 多个国家和地区、224 个目的地，提供座位数超过 30 万个。其中，广州国际航空枢纽中转功能日益强大，广州国际和地区通航点超过 50 个，成为中国大陆至大洋洲、东南亚的第一门户枢纽。

全年新开国际及地区航线	新开国内航线	南航运营客货航线
40条	311条	1341条



企业文化

2018 年，面对内外部环境的发展变化，南航对企业文化进行重新梳理和提升，发布《阳光南航公约》，作为新时期全体南航人共同创造、共同遵守、共同践行的行动纲领和思想指南。



南航的 2018

主要荣誉

- 入围《财富》“中国最佳董事会 50 强”，是唯一入选的航空公司
- Brand Finance 2018 航空业品牌价值全球第 6 名，居国内航空公司之首
- 荣获中国民航飞行安全最高奖“飞行安全钻石二星奖”，是中国国内安全星级最高的航空公司
- 荣获 Skytrax “全球最杰出进步航空公司”
- 荣获 Skytrax “中国最佳头等舱”
- 荣获 Skytrax “中国最佳头等舱休息室”
- 荣获国际航空研究院“中国旅游奖之欧洲航线最佳机上餐食奖项”
- 南航飞机维修 APS 理论被授予首届中国航空维修（MRO China）“红冠奖·管理创新奖”

近 **1.40** 亿人次
运输旅客
同比增长 10.8%

303.34 亿吨公里
运输总周转量
同比增长 11.03%

173.23 万吨
货邮运输量
同比增长 3.60%

1436.23 亿元
营业收入
同比增长 12.66%

277.3 万小时
安全飞行时间（含厦航）

0.0047
事故征候万时率

295 月
连续保持空防安全

230 月
连续保持飞行安全

2690.13 万吨
二氧化碳气体排放量

2.82 吨 / 万吨公里
吨公里油耗
同比下降 3.09%

6.5 年
机队平均年龄

764.75 万吨
总耗水量

80.96%
航班正常率

百万分之 **24.65**
投诉率

4.7 分
Skytrax 网站客舱服务
同比提升 8.8%

100831 人
员工总数

43.4 万人次
员工培训（不含厦航、航服）

1723.2 万元
投入扶贫资金

63 人
派出挂职和驻村干部

53 班
执行重要包机任务

7250 个
供应商总数

3.3 万小时
员工志愿服务

战略治理

企业战略

2018 年，南航坚持“稳中求进”总基调，研究谋划建设世界一流航空运输企业，制定了“三二四五三”战略框架。其中，战略目标是实现“一流的安全品质、一流的盈利能力、一流的品牌形象”，战略布局是打造广州—北京“双枢纽”，战略取向是推动“规范化、一体化、智能化、国际化”发展，治理体系由党的领导、治理结构、战略管理、市场机制和企业文化五个体系构成，保障能力包括条件、资源和环境三大保障。2018 年，南航按照战略部署，持续深耕，进一步夯实发展基础，提升企业竞争力。



案例：独家进驻广州 T2 航站楼

5 月 19 日，南航整体转场至广州白云国际机场 T2 航站楼运行，持续拓宽“广州之路”，促进广州与世界的连接。南航承担 T2 航站楼 90% 以上的旅客运输量。旅客从 T2 出发就能通达全球，广州将与国内、东南亚主要城市形成“4 小时航空交通圈”，与全球主要城市形成“12 小时航空交通圈”。



案例：南航北京大兴国际机场基地全部封顶

2018 年，南航北京大兴国际机场基地所有功能区（机务维修设施项目、单身倒班宿舍项目、航空食品设施项目、运行及保障用房项目、货运设施项目）全面封顶。项目全部建成后，南航将承担北京大兴国际机场 40% 航空旅客业务量，努力把北京大兴国际机场打造成衔接国内中南、东北、西北地区网络和连接国际的复合型航空中枢，形成与广州相呼应的“双枢纽”布局。

案例：南航雄安航空有限公司获批筹建

11 月 15 日，中国南方航空雄安航空有限公司申请筹建获得民航华北地区管理局初审同意。南航在雄安设立航空公司，将有助于更好地建设和运营北京枢纽，推动航空主业发展。

公司治理

自成立以来，南航一直严格遵守国家法律法规，根据十九大精神，制定《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等公司治理文件，建立健全内部控制体系，规范企业治理。2018 年，南航持续完善治理体系，提升公司整体规范运作水平。

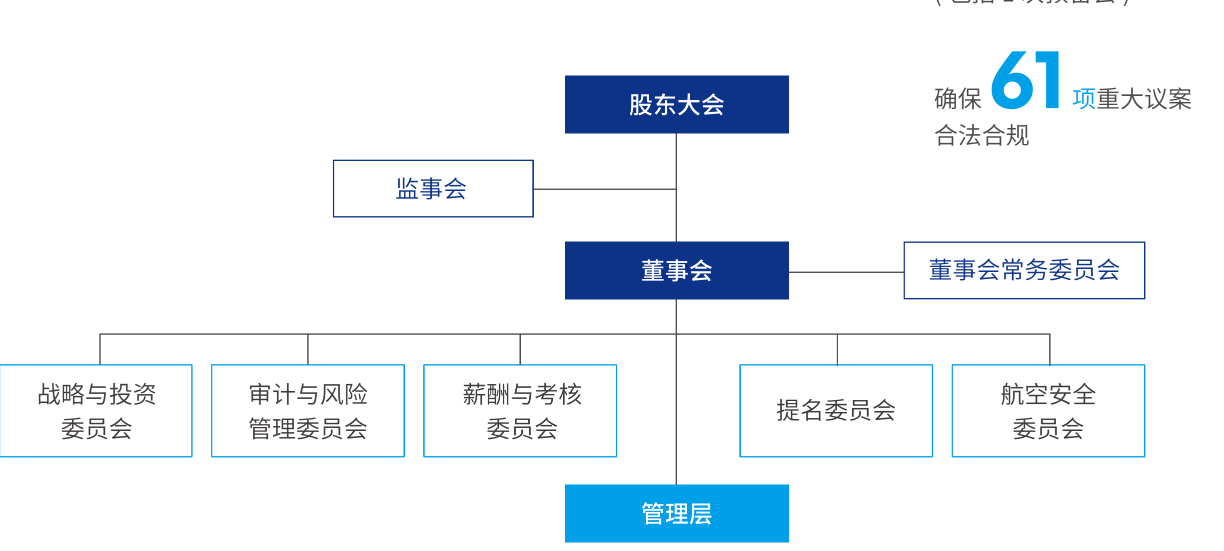
荣获《财富》“中国最佳董事会 50 强”，是唯一入选的航空公司

全年召开股东大会 **1** 次

现场董事会 **4** 次

现场监事会 **3** 次
（包括 1 次预备会）

确保 **61** 项重大议案合法合规





案例：南航与美航全面加强战略合作

11 月 28 日，南航与美国航空公司签署代码共享合作扩大协议、常旅客合作协议以及休息室合作谅解备忘录。其中，代码共享合作将覆盖双方执飞的中美主干航线，并延伸到中国和美国境内的更多内陆航线网络。此次合作，将极大拓展双方在中美的航线网络，为往返中美旅客提供更加便捷的出行体验。



深化改革

南航始终坚持改革不停顿，积极贯彻落实国务院国资委关于实施“双百行动”的要求，推进战略、运行、薪酬制度等领域的体制机制改革，释放发展活力，奏响改革强音。

货运物流一体化

10 月 24 日，南航正式组建南方航空货运物流有限公司。新组建的货运物流公司以南航原货运部为主体，整合南航旗下相关货机及腹舱运力、货站及机坪保障、国际物流等相关货运资源，通过市场化运作，经营南航的货运业务，成为经营上的实体和利润中心。



开展战略解码

为推动公司战略落地，南航推进战略解码工作，设立 12 个战略解码工作小组，召开 27 次小组会议进行分析研讨，形成各条线的专业解码方案。战略解码成果通过“一文、一图、一表”（“一文”指整体战略解码方案，“一图”指公司层级目标导图，“一表”指目标总表），推动公司战略层层分解落实，提升公司战略执行能力。

推进手册落实

为进一步提升公司规范化管理水平，南航以“手册落实年”为主题，组织手册宣贯与培训，制定《手册管理与执行考评办法》，保障手册顺利落地实施，在公司营造“一切行为形成制度，一切制度纳入手册，一切手册落实到行动”的合规文化，为风险防范工作夯实基础。

风险管理

为进一步加强公司风险控制及防范能力，南航成立全面风险与内部控制管理委员会，统一负责公司风控管理工作的组织领导、整体规划和风险应对。同时以推行“手册管理”为契机，系统梳理风险管理与内控建设各项制度，促进全面风险管理与内控的融合，构建南航纵横交错有序的立体防控体系。

南航的风险立体防控体系，纵向上，通过上层重大决策审核、中层风控管理及底层项目法律服务构建金字塔形的防控体系；横向上，以具体业务流程为依据，通过明确风控责任部门、风控管理部门及监督部门的职责，构建风险防控三道防线，实现风险防范关口前移，形成风险辨识、风险评估、风险控制及监督改进的闭环管控。

上层重大决策审核方面，南航将法律合规审核嵌入管理决策程序，进一步强化对重大经营决策的合法性审核和风险研判，有力保障经营决策的合法合规；中层风控管理方面，通过全面风险管理防范全局风险，通过内控管理防范具体业务风险；底层微观风险防控方面，以日常法律风险管理及重大项目法律服务为抓手，实现对产权转让、物资采购等重大项目立项及实施的法律审核全过程覆盖，同时加强风险预警，防范底层风险。

全年共出具重大决策法律审核意见书

123 份

重要决策法律审核率

100%

内部审计

2018 年，国家审计署颁布新修订的《审计署关于内部审计工作的规定》，对公司内部审计工作产生影响。南航全面落实国家政策，修订内部审计框架、审计监督联席会制度、审计委员会制度等，将国家政策有效融入内部审计工作。

南航从推动战略落地和深化改革攻坚、推动全面从严治党的高度开展内部审计，充分发挥审计“督察员、守护者、侦察兵”的作用。同时，南航切实加强审计问题整改落实，通过落实审计整改主体责任、建立审计整改联动机制、做好审计整改跟踪督促，确保审计发现问题在限定期限内有效完成整改。此外，南航建立内部审计工作报告制度，将审计发现问题与纪检监察、巡视等部门信息共享，形成监督合力。

全年开展经济责任审计项目

26 个

开展专项审计和内控评审项目

31 个

审计提出管理建议

705 条



知识产权

全年发生商标侵权事件

0 起

南航依据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，制定《知识产权管理手册总册》《商标管理分册》《专利管理分册》《商密管理分册》《计算机知识产权管理分册》等知识产权保护制度，实施知识产权统一归口、专业部门分工负责，对公司商标、专利、软件著作权等进行规范管理。南航严格按照《商标法》规定，设计和选择商标，对商标做好分类管理，同时规范与第三方合作使用公司商标的流程，积极开展商标的宣贯，确保商标管理规范，维护企业利益。

反腐倡廉

南航高度重视党风廉政建设和反腐败工作，努力构建“不能腐”的长效机制，致力打造阳光南航。体制改革上，深刻领会和准确把握深化国家监察体制改革和中管企业纪检监察体制改革的有关精神和要求，扎实推进南航纪检监察体制改革，为新时代南航纪检监察工作实现高质量发展提供坚强保障。制度建设上，南航持续完善纪检监察手册，修订《构建“不能腐”体制机制实施办法》《员工违纪违规处分管理规定》等制度，强化“不能腐”的制度保障，确保相关组织和人员在规定的程序和标准内行使权力。纪律教育上，南航坚持挺纪在前，开展“讲政治、强党性、严纪律、守规矩”纪律教育学习月活动，印发《2018年反腐倡廉教育读本》等材料共计5000本，提升员工廉洁意识。监督执纪上，南航持续加强巡视监督，重点关注审查物资采购、招标投标、财务管理、选人用人等腐败易发多发的领域和关键环节，并强化对元旦、春节等重要节假日的监督检查。同时，南航各级纪检监察机构不断畅通信访举报渠道，及时受理检举控告，发挥好党员和群众的监督作用，信访举报的主渠道作用成效明显。腐败惩治上，南航坚持高压惩治腐败，以“零容忍”态度加大对“四风”问题的问责和惩处力度。全年南航共立案审查违规违纪违法案件35件，给予党纪政纪处分35人。

在推动供应商反腐方面，南航还制定《供应商行为守则》，要求供应商不得进行或发生任何形式的腐败、敲诈、贿赂、勒索、贪污及其他涉及不正当利益的行为。

党建管理

坚持党的全面领导、加强党的建设是国有企业的“根”和“魂”。南航持续推进全面从严治党，推动党建重点任务有效落地，为南航改革发展提供坚强保障。

开展干部集中轮训

持续深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，分批次开展领导干部轮训工作。组织开展15期三级副以上领导干部完成5~7天的集中轮训，组织举办16期基层党组织书记集中轮训班，每期培训4天4晚，共计培训1624人，不断提升党员领导干部政治素养。

完善党建考评体系

对标中央企业党建工作责任制要求，修订《党建工作考核评价办法》，派出检查组进驻二级单位党委，开展党建集中考评，建立“现场印证式检查+日常工作评价+党员访谈”三种方式相结合的考评机制。

启动党建工作对标

全面启动党建工作对标提升年，按照“三个统一”“三个对标”“六个提升”的总体思路和方法路径，持续推进“两学一做”学习教育常态化、制度化，通过对标一流完成差距、任务和责任“三张清单”，全面提升党建管理水平。

全年组织集中学习会、专题培训班、专题党课等超过

7000 场次

参与党员超过

6 万人次



案例：南航党建信息平台上线

7月1日，南航党建信息平台正式上线。南航党建信息平台是南航顺应互联网技术和信息化手段开展党建工作的新举措，共包括南航党建网、南航党建APP、南航党建微信服务号三个载体，面向公司1700多个党组织和近3万名党员开放，实现党员随时随地学习、党建工作全面规范管理。





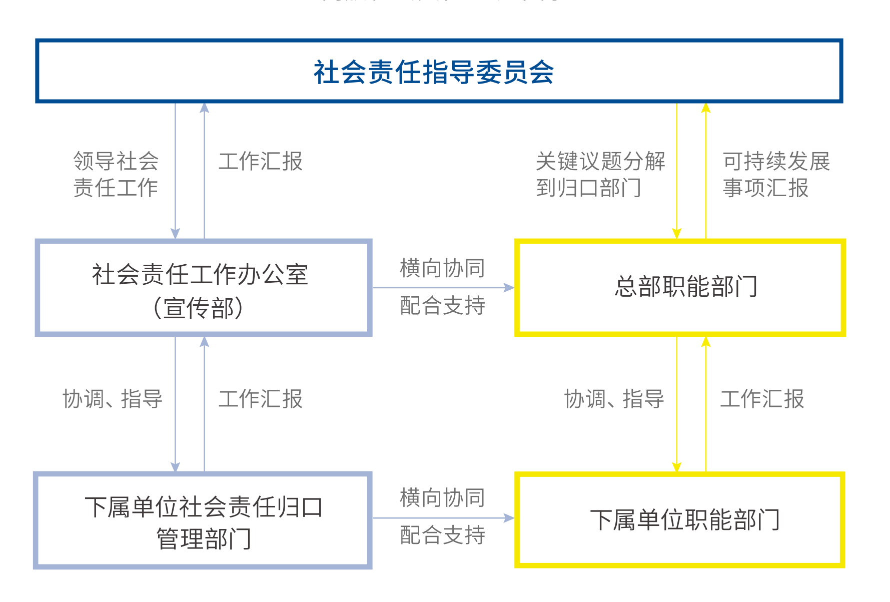
7月6日，南航召开直属第一次党代会，提出建设世界一流航空运输企业的“三二四五三”发展战略

责任管理

社会责任治理

作为国家骨干航空运输企业之一，南航始终把践行社会责任作为企业的自觉选择和业务经营的核心。为推动社会责任全面融入管理，南航制定《社会责任管理手册总册》和《社会责任管理手册分册》，明确社会责任的管理内容、管理流程及相关部门的职责。同时，南航建立社会责任治理架构，形成社会责任指导委员会、社会责任工作办公室及总部职能部门、下属单位构成的三级联动的组织体系，确保各个层面都能贯彻落实责任发展理念，全面管理环境和社会风险，实现企业可持续发展。

南航社会责任组织架构



社会责任指导委员会由公司董事长担任主任，董事会其他成员担任副主任，负责对公司社会责任战略方向进行决策，建立环境社会风险防控体系，解决公司社会责任重大问题。

社会责任工作办公室设在宣传部，负责落实社会责任指导委员会的各项决议，建立社会责任管理机制等工作。

总部职能部门负责对应社会责任议题的管理及信息披露工作。

下属单位社会责任归口管理部门负责所在单位社会责任体系建立、信息披露等工作。



案例：设立“南航社会责任日”，挂牌南航首个社会责任示范基地

4 月 22 日，在 CZ6886 广州—乌鲁木齐名为“南航社会责任号”的航班上，130 多名旅客在空中阅读了南航社会责任报告，完成一段别样旅程。南航将 4 月 22 日设为南航“社会责任日”，每年开展活动，向各界介绍履责进展。此外，南航当日在新疆分公司挂牌成立首个社会责任示范基地，以此促进更多单位履责，开启南航社会责任工作新局面。



南航与SDGs

2015 年 12 月，联合国发布《2030 年可持续发展议程》，旨在凝聚全球力量，在 2030 年之前达成全球可持续发展目标，保护地球和人类享有的和平与繁荣。南航认为，在全球共同的挑战面前，任何有能力的企业都责无旁贷。南航从联合国 17 项可持续发展目标中识别出 8 个优先行动事项，发挥自身资源和专长，为推动全球可持续发展事业贡献南航力量。

无贫穷

1

优质教育

4

联合国
可持续发展
目标

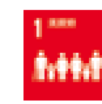
5

性别平等

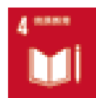
6

清洁饮水和
卫生设施

南航的行动



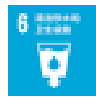
- 在全国 12 省区的 2 县 21 村开展扶贫工作，投入扶贫资金 1723.2 万元，派出挂职和驻村干部 63 人，帮助贫困地区人们改善生活质量，实现脱贫致富。



- 持续开展“天地童行”项目，帮助留守儿童与在外打工的父母团聚，呵护儿童健康成长。

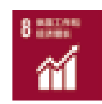


- 坚持男女同工同酬，以集体合同形式落实对女性员工的权益保障。
- 成立“妈咪小屋”，为怀孕、哺乳期的女性员工提供额外的关心、支持与帮助。
- 成立女职工大病互助金手续，为 78 名患病女职工申请互助金补助 114.5 万元。



- 定期检测飞机饮用水，保障用水安全卫生。
- 采用“干洗”工艺清洗飞机，使飞机清洁用水量较原来降低 80% 以上。

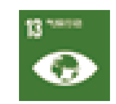
南航的行动



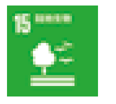
- 实施员工薪酬制度改革，建立更加公平、合理的薪酬制度体系，为员工提供良好的薪酬福利。



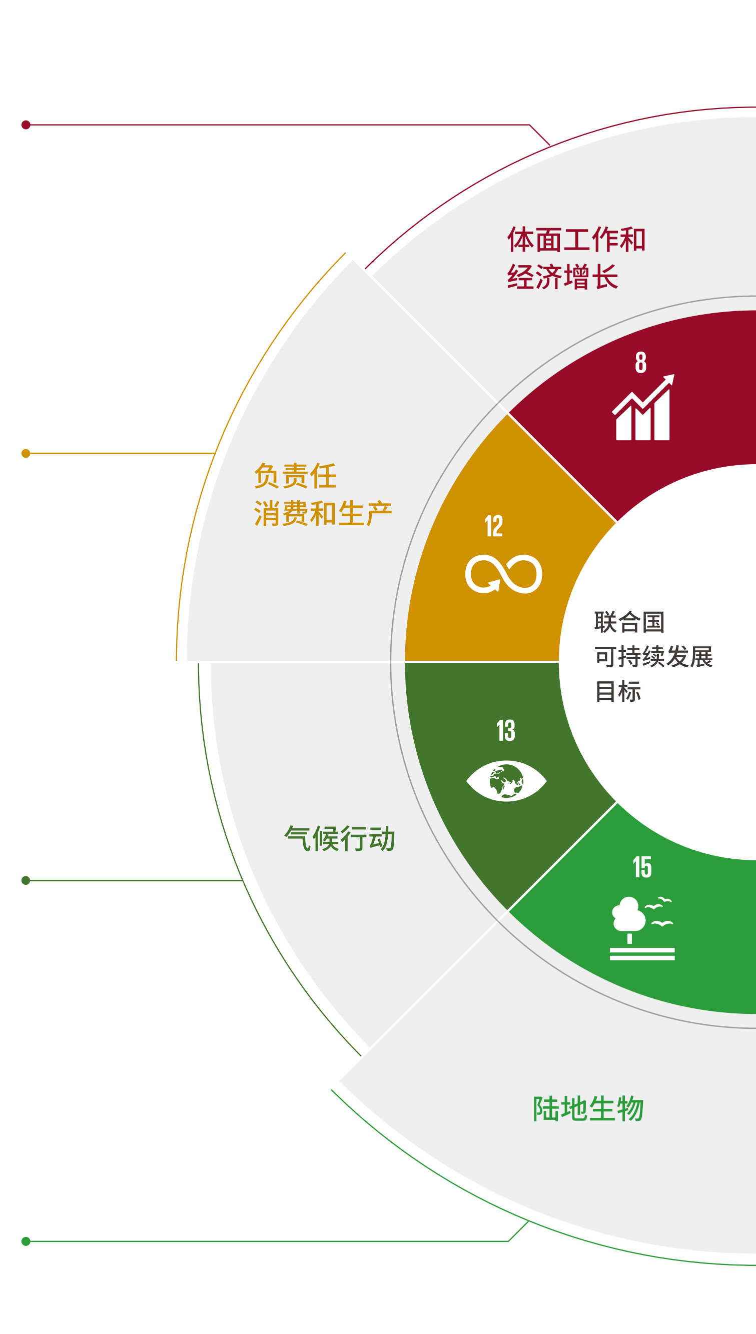
- 在全国节能宣传周期间开展节能环保宣传，号召各界低碳出行。
- 积极控制废水、废气等排放，减少生产运营对环境的影响。



- 参与欧盟境内两点间航班排放欧盟碳交易，主动配合制定广东省民航行业碳交易相关技术规则，并完成广东省碳交易 2017 年履约工作。
- 开展绿色飞行，减少温室气体排放，降低对环境的影响。



- 签署《白金汉宫宣言》，自觉遵守、落实宣言包含的 11 项承诺，遏制野生动物及其制品非法运输及交易行为。



实质性议题识别

为进一步提升社会责任报告回应的针对性，南航组织开展实质性议题识别，面向公司内外部利益相关方开展调查，并从“对公司的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度进行筛选，经管理层审核后，最终确定 20 个实质性议题，与 2017 年结果略有差异。针对关键实质性议题，南航在报告中进行了重点披露。

南航关键实质性议题

对应章节	议题
关于南航	1 依法合规
社会篇	2 建立合适的采购模式及良好的供应商关系
社会篇	3 积极回馈社区
安全篇	4 保障旅客健康与安全
安全篇	5 保障员工的职业健康与安全
服务篇	6 降低航班延误率
服务篇	7 重视旅客满意度
服务篇	8 保护旅客隐私
服务篇	9 优化旅客体验
战略治理	10 反腐败
员工篇	11 建立完善的内部沟通机制
员工篇	12 支持员工的培训与教育
员工篇	13 确保员工背景多元化、机会及待遇平等
员工篇	14 重视员工薪酬福利
环境篇	15 重视材料使用量及回收物料使用情况
环境篇	16 提高能源使用效率
环境篇	17 降低耗水量
环境篇	18 控制温室气体排放
环境篇	19 重视污水及废弃物环保处理
环境篇	20 协助机场及相关政府机构减低飞机噪声污染

利益相关方沟通

南航一直坚持构建多元化的沟通机制，通过多渠道、多方式与利益相关方进行积极、广泛的沟通交流，并以利益相关方的意见为基础，持续完善企业履责能力。

利益相关方	期望和要求	沟通形式或渠道
投资者	• 持续稳定的投资回报 • 良好的企业治理架构 • 完善的信息披露机制 • 完善的风险防范机制	• 董事会 • 股东大会 • 监事会会议 • 定期报告、临时公告
政府	• 合法经营 • 增加税收 • 促进就业	• 专题汇报、调研拜访 • 项目合作、工作会议 • 统计报表
环境	• 节能减排、应对气候变化 • 保护生态、减少污染 • 降低噪音	• 开展绿色飞行，减少碳排放 • 推进地面环保 • 应用降噪措施
客户	• 持续安全、优质服务 • 快速回复客户意见或投诉	• 安全管理体系 • 客户关系管理、在线服务
员工	• 建立有效沟通 • 加强员工培训 • 持续改善员工薪酬和福利 • 公开透明、健康向上的人力政策	• 职工代表会议 • 多元化的员工培训 • 薪酬制度改革 • 员工一体化管理
供应商	• 诚信经营 • 共同发展	• 透明采购 • 培训、技术交流会
合作伙伴	• 提升偿债能力 • 降低经营风险	• 合同谈判 • 业务交流会
社区	• 加大公益投入 • 开展志愿服务	• “十分”关爱基金会 • 慈善公益活动、志愿者
媒体	• 建立信息对外发布渠道，及时传递南航声音	• 新闻发布会 • 记者座谈会
同业者	• 公平竞争、友好合作 • 健康和谐的行业发展	• 加强合作 • 交流学习、论坛会议

特色沟通活动

南航坚持以开放的姿态办企业，每个季度举办不同主题的“公众开放日”活动，邀请利益相关方走进南航、认识南航、了解南航，与社会各界增进信任、共同发展。



第二季度：走进机务


第四季度：探秘空中急救和应急处置

“南航公众开放日”活动

第一季度：走进客服

3 月 27 日，30 位市民和记者走进南航客服中心，近距离接触客服坐席，感受背后的管理和故事。

第二季度：走进机务

6 月 27 日，22 名高考应届生走进南航机务维修中心，体验人生第一堂“飞行课”。

第三季度：空乘制服演变史

9 月 26 日，30 余位市民和记者观看南航空乘制服演变史，感受改革开放 40 年来中国民航的发展变化。

第四季度：探秘空中急救和应急处置

12 月 20 日，南航举办“国企开放日”暨南航 2018 年第四季度公众开放日，国务院国资委宣传局、来自不同行业的 40 余名市民代表和媒体记者走进南航 A330 动态模拟舱，现场学习和体验机上灭火、急救、应急撤离等安全知识。



第三季度：空乘制服演变史



参与第十二届中国国际航空航天博览会

11 月 6 日至 11 日，南航积极参与在广东珠海举行的第十二届中国国际航空航天博览会。南航展台设置 AR 体感多功能互动技术，带领参观者领略民航 40 年发展历程。此外，南航工程技术资源平台也在博览会亮相。

聚焦 2018

精准扶贫，小康社会共建者



当前，我国的脱贫攻坚已经进入了啃硬骨头、攻坚拔寨的最后冲刺阶段，作为负责任的中央企业，南航坚决贯彻执行党中央、国务院关于脱贫攻坚的重大决策部署，主动担负起打赢脱贫攻坚战的重任，加强精准扶贫组织管理，依托自身人才、资源、资金优势，探索形成独具南航特色的扶贫模式，为中国打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会贡献南航力量。

2018 年精准扶贫成绩单

荣誉：

新疆维吾尔自治区扶贫开发领导小组



- 授予南航 **“2018 年自治区脱贫攻坚奖·组织创新奖”**
- 授予南航挂职墨玉县副县长杜攀成同志 **“2018 年自治区脱贫攻坚奖·贡献奖”**



1723.2 万元
南航直接投入资金

63 人
派出挂职和驻村扶贫干部



产业发展脱贫	转移就业脱贫	教育脱贫
453 万元 投入产业扶贫资金	**1110** 人 职业技能培训人数	**253** 万元 投入文化教育资金
11 个 实施扶贫项目	**234** 人 帮助建档立卡贫困户实现就业人数	**213** 人 资助贫困学生人数

健康脱贫	兜底保障	其它项目
200 万元 投入医疗卫生资金	**162** 万元 投入兜底保障资金	**654** 万元 投入其它精准扶贫项目资金
	1800 人 帮助“三留守”人员	

注：以上数据均不包含川航、厦航扶贫资金投入数据。



2018 年 6 月 21 日，南航董事长王昌顺一行 30 余人到定点扶贫的皮山县和墨玉县进行实地调研，并与皮山县、墨玉县分别签署脱贫攻坚帮扶协议。

加强管理，全力支持脱贫攻坚

南航进一步完善精准扶贫工作组织管理，制定扶贫工作规划，加强干部管理，为扶贫工作的开展提供坚实的组织、制度及人才保障，确保帮扶工作落到实处。



组织体系

充实和完善扶贫开发工作领导小组，将相关职能单位纳入小组，加强统筹部署；

成立南航脱贫攻坚前线指挥部，进一步强化总部与前线、定点扶贫县的协同作战能力。



行动规划

制定《深入推进扶贫工作规划（2018 年 -2020 年）》《深入推进扶贫工作实施方案（2018 年 -2020 年）》，明确扶贫工作目标、方针及工作要求。

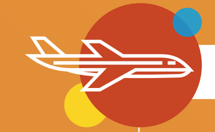


干部管理

下发《关于加强挂职和驻村扶贫干部管理工作的指导意见》《关于进一步明确挂职和驻村扶贫干部有关待遇保障事宜的通知》，提升干部待遇保障，规范干部选派与考核激励，为扶贫干部集中精力投身扶贫提供支持。

聚焦脱贫，打造特色扶贫模式

南航充分发挥航空企业优势，通过投入最先进的机队、最核心的资源、最优秀的干部，逐步打造形成“航空引领、产业带动、教育固本、关爱救助、阳光扶贫”的南航特色扶贫模式。



航空引领

- 新开喀什—和田—阿克苏、和田—乌鲁木齐—西安航线，拓展完善 19 个对口援疆省市和受援地之间航线，帮助架起贫困地区“空中致富路”。
- 围绕机上餐食、航空用品采购，引商建厂、引资入村，推进“扶贫产品上蓝天工程”。
- 帮助转移就业 936 人，首创“南航务工扶贫包机”，用波音 737 客机搭载 152 名和田青年飞往武汉就业，实现“飞出沙漠去脱贫”的梦想。
- 在“国家扶贫日”当天，南航长沙 - 乌鲁木齐 CZ6929 航班推出“扶贫主题特色航班”，以广播、视频等多种活动形式宣传扶贫，为扶贫点当“代言人”。
- 通过《南方航空》《空中之家》等机上报刊完成百篇扶贫稿件、百个扶贫版面的宣传报道，并借助“南方航空”“微眼南航”等公众号平台，集中立体式推介和田地区及皮山县、墨玉县的旅游文化资源、特色产品等，助力当地旅游经济发展。





产业带动

- 在皮山县皮西那乡和巴什兰干乡，发挥致富带头人作用，发展蔬菜、杏加工基地，打造村级养殖示范点。在湖北、湖南、广东等地，南航出资建设“阳光南航银杏产业扶贫基地”“脐橙示范种植园”“南航文岗村火龙果基地”等项目。
- 协助贫困地区引进投资企业 29 家，投资金额约 5.9 亿元，助力当地经济发展。

案例：布拉克贝希村的首个产业扶贫工厂

为帮助布拉克贝希村留守妇女就近就业，带动家庭脱贫，南航根据自身对劳保手套的需求和市场优势，与当地政府合作在该村开办了首个产业扶贫工厂。工厂建成后，一期项目由南航提供总值达 223 万元的手套订单，直接帮助 7 个村 28 名农民实现就业，带动 120 余人脱贫。后期，南航还将帮助工厂把劳保产品推向市场，实现自我造血和持续发展。



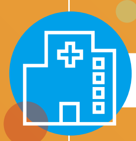
> 现在好了，不用离开家就能上班学技术，增加家庭收入，我太高兴啦！
>
> ——布拉克贝希村 如孜尼沙·玛木提



教育固本

- 累计投入资金 1144 万元建设皮山县南航明珠小学和墨玉县南航明珠幼儿园，帮助两校建设成为当地最好的普通话学校，累计培养输送毕业生近万人，为增进民族团结、维护社会稳定发挥有力作用。
- 赞助墨玉县喀瓦克乡小学足球队训练及比赛，助力球队小朋友夺得两次冠军。以球队故事改编制作的品牌微电影《梦想，从心出发》，浏览量超一亿人次。





关爱救助

200 万元

- 深入实施健康扶贫工程，投入 200 万元支持墨玉县“救急难”行动。

133 万元

- 投入 113 万元，建立墨玉县首个儿童早期发展中心，帮助脑瘫儿童治疗康复。



阳光扶贫

- 制订《南航扶贫领域作风问题专项治理实施方案》《关于扶贫领域纪委监督执纪问责具体措施》等，将扶贫工作审计纳入有关单位负责人的任期、离任审计，确保阳光扶贫、廉洁扶贫。

成效显著，帮扶地的大变化

成 長

“学好普通话，走出大山！”

3 月 13 日晚，南航驻皮山县布拉克贝希村“访惠聚”工作队开办的农民夜校“爱心班”正式开课了，教室里 37 名学生兴奋地等待老师教授高频汉字、古诗词以及小学生礼仪等。在众多的“小巴郎”中，一对兄弟格外引人注意。原来是本应在家照顾弟弟的努尔艾力·麦麦提明抱着弟弟来到了课堂，只因他不想错失这次学习普通话机会。

“今后我会坚持参加补习，学好普通话，走出大山，回报社会。”这是努尔艾力·麦麦提明的朴素愿望，也是南航“访惠聚”驻村工作队“爱心班”持续开办的动力源泉。



南航驻村干部祖木来提正在给孩子们上课

收 獲

产业升级促脱贫



湖南省新宁县大塘村是南航湖南分公司的对口帮扶村。南航驻村工作队入驻后，充分发挥大塘村高山水冷、土地、空气和水源优势，以“产业升级促脱贫”工作思路，帮助成立以“村集体 + 贫困户 + 大户 + 村民家庭种养殖”形式构成的大塘生态农业公司，发展油茶林林下经济，升级大塘村稻米品质……2018 年，大塘生态农业公司主打的高山生态稻米产销两旺，销售大米 10 万斤；林下种植 200 亩大塘高山蜜薯也喜获丰收，红薯深加工制品业也陆续上市，大塘村在决战脱贫攻坚决胜同步小康中大踏步前进！



肇庆文岗村换新颜

南航自 2016 年起对口帮扶肇庆市怀集县连麦镇文岗村，精心选派 2 名优秀年轻干部组成驻村工作队，重点围绕文岗村建档立卡贫困户 140 户 375 人开展精准扶贫，累计投入扶贫资金超过 700 万元，推进文岗村“旧貌换新颜”。

发展产业带动脱贫

- 投资建设 60 亩火龙果种植扶贫基地，通过“南航 + 村委会 + 合作社 + 社会能人 + 贫困户”的模式，帮助村集体年增收近 1.5 万元，贫困户年平均增收 1000 余元。
- 投入 180 余万元，大力开展新农村建设，拆除残垣断壁和旧屋共计 1000 余间、清理面积 3 万平方米，建设硬化路 11 公里等，提升文岗村整体配套。
- 引资 300 余万元成立广东文岗峥晖园农业旅游发展有限公司，打造文岗峥晖园产学研基地，吸引带动村里能人回乡创业。

教育帮扶巩固脱贫成效

- 投入资金对文岗小学进行全面升级改造，建设木棉书屋，为孩子们捐赠新衣，让文岗小学的孩子们建校以来第一次穿上校服。
- 增加教育投入，为文岗村 101 名贫困学子落实教育生活补助 25.68 万元，不落下一人。

精准实施关爱救助扶贫

- 投入 47 万元支持安全住房建设，向 94 户发放危房改造启动资金，有效推进贫困户危房改造工程。
- 对高龄病残贫困户加强生活关爱，对因病致贫户精准发放医疗补助金。
- 为有劳动能力的贫困户创造公益性就业岗位，由南航出资组建村保洁队，到村招聘贫困户到南航务工，从思想上激发贫困户脱贫的内生动力。



文岗村旧貌

文岗村新颜

党员先行阳光扶贫

- 南航深圳分公司机关党支部与文岗村党支部签署支部共建协议，先后组织 14 批次近 200 名党员到村开展形式多样的支部共建活动，为结对帮扶村提供文化教育、物质、资金等方面的帮助。
- 组织开展“阳光南航、幸福文岗、携梦飞翔、奔向小康”活动，邀请贫困学生到深圳参观候机楼、上飞机观摩等。
- 在文岗小学开展“结对帮扶学子，助力织梦蓝天”活动，为贫困学生送上《蓝天梦、幸福梦》的理想课，勉励学生们开拓眼界。

聚焦 2018

大运行建设，改革转型引领者



运行系统是航空企业的“大脑”和“神经中枢”，极大影响着企业的安全、经营、服务水平和效益。2018 年，南航全面启动大运行建设，将其作为深化管理体制改革、加快建设世界一流航空运输企业的一项长期重要举措。南航按照“安全第一、效率优先、服务至上、改革创新”的基本原则，搭建集中运行平台，优化统一运行管控模式，全面提升公司决策执行效率和服务保障能力，为客户提供优质服务的同时，推动南航高质量发展。



搭建集中运行平台

南航搭建总部和分子公司联动的集中运行平台，构建集中管控、高效决策、沟通顺畅、系统联动的大运行体系，进一步提高决策执行效率。

总部集中运行平台 AOC

总部营销、飞行、机务等 11 家运行单位集中办公，统一决策，按照运行事件性质，建立现场级、管理级、公司级三级决策体系。



AOC 与 GOC 每 2 小时沟通一次航班运行情况，协调解决航班延误等问题。

分子公司属地集中运行平台 GOC

分子公司相关运行单位集中办公，负责当地的运行保障，范围涵盖旅客、行李、货邮、机组分派、运指现场调度工作。



优化运行管控模式

除了搭建集中运行平台外，南航积极推进飞行、营销、机务等核心资源的整合，实施集中统一运行管理，提高服务和保障效率。

统一飞行资源

组建飞行总队，作为飞行矩阵管理单位，按照机型下设 A320、波音 737、A330 等机队。按机型实施统一排班、指导风险管控、开展教育培训等，提高飞行专业化、精细化管理能力。

深化营销改革

构建大协同、一体化营销管理格局，统一运力资源调配，统一航权、时刻、航线等资源管理，提高航班运行效率和质量。试点成立华北、华东营销中心，提高市场反应速度。

强化机务保障

统筹机务维修生产计划，统一航材管理，进一步优化机务维修资源布局，为大运行顺利实施提供机务保障。

持续提升运营效率

运行的效率是航空公司最重要的效率之一，运行的质量是航空公司最重要的质量之一。大运行建设实施以来，南航协同指挥更加有力、动态响应更加及时，有效提升了资源配置效率和航班正常性水平。

8.62 个百分点

通过推行大运行建设，基地出港正常率同比上升

14.35%

运力代飞航班同比增加



聚焦 2018

全员创新，持续发展实践者



在激烈的竞争中，惟创新者进，惟创新者强，惟创新者胜。创新是引领发展的第一动力，也是企业长远持续发展的重要保障。2018 年，南航继续开展以小发明、小创造、小革新、小设计、小建议为内容的“五小”创新活动，并将活动范围由业务系统扩展到公司全体员工，充分调动广大员工的创新热情，汇聚众智众力，以小切口推动大变革，进一步增强公司持续发展动力。

100%
员工参与率

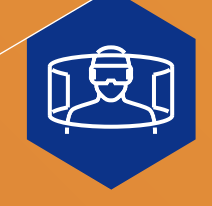
2935项
截至 2018 年底，共收到“五小”创新项目立项

1520项
“五小”创新成果已试点推广并择优上报



“五小”创新案例

“航油 e 云”实时大数据共享



航空燃油是航空公司最大的运营成本，行业内一直缺乏对这项成本精准掌控的解决方案。“航油 e 云”是一个能实时动态监控航油成本的创新项目，确保公司航油数据的实时性、准确性、唯一性。“航油 e 云”可实时获取公司每一个航班的实际加油量、加油时间、油品温度和密度、价格、成本等信息，还可在大数据云计算的支持下，对获取的信息进行分析应用，实现超计划加油监控、加油数据统计分析、航油成本走势预测等功能。“航油 e 云”的投入使用可极大提高航油大项成本控制能力，减少加油保障时间，简化工作流程，减少人工失误，促进生态环保，为公司创造价值。

A330 主起落架整体拆装工具



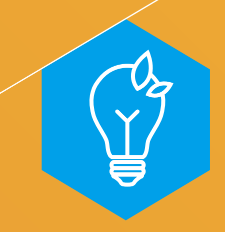
该项目打破了 A330 机型主起落架传统拆装方式，大幅提高了主起落架拆装的效率，减少了飞机停场时间。单个 A330 飞机起落架拆装可节省工时约 100 小时，每年每架 A330 飞机可减少停场时间约 3 天。2018 年，南航共有 11 架 A330 飞机主起落加拆装，为公司增加可用运力 33 天。同时，主起落架整体拆装工具成本更低，重量更小。原来的拆装电控设备成本 200 多万元，现在主起落架整体拆装工具成本不到 13 万元，节省成本超过 188 万元。原来的拆装小车重达 5 吨，无法运输，新研发的主起落架整体拆装工具重量不到 0.2 吨，可空运或陆运，突破了南航 A330 飞机无法完成异地 AOG 情况下主起落架拆装的瓶颈，实现了 A330 大运行支援保障。

里程全舱动态兑换



里程全舱动态兑换项目，最早仅是为了解决会员在旺季兑换难的投诉，在这过程中对方案不断进行改进，最终推出了“里程全舱动态兑换”这一创新的里程兑换模式，带来了业务、体系和体验的三大创新：里程业务创新、购票体系创新、客户体验创新。里程全舱动态兑换项目自 2018 年 9 月 19 日在南航国内航线推行以来，里程动态兑换订单量超过 5 万个，APP 兑换订单数同比提高 73%，里程兑换量高达 8 亿公里，APP 兑换里程同比提高 83%，进一步提升了南航里程价值，为旅客带来更美好的体验。

点墨传情，明珠入心



为了给旅客提供更温馨的服务，体现“迎客到家”的理念，南航明珠休息室推出“点墨传情，明珠入心”特色服务。南航通过用食用颜料在点心盘现场作画的形式，根据不同的旅客类型、特色节日、服务需求等，以餐盘为“画板”，设计多彩灵动、风格各异的创意图案，让简单的餐食服务更具“南航心意”，让八方来宾感受传统文化的独特魅力。服务一经推出便获得旅客广泛好评，赢得很多微博大 V、重要旅客的赞赏，并在重要活动中成为促进内外沟通的“使者”，成为南航明珠休息室特色服务项目之一。

安全篇 阳光发展 筑牢安全底线

安全，是南航对旅客和员工的首要责任。南航秉持着“快乐工作 安全幸福”的安全理念，持续完善安全管理体系，以如履薄冰的态度扎实做好每个环节的安全管理。经过不懈的努力，南航保持着中国航空公司最好的安全纪录，并于 2018 年 6 月荣获中国民航飞行安全最高奖“飞行安全钻石二星奖”，是中国国内安全星级最高的航空公司。

安全管理

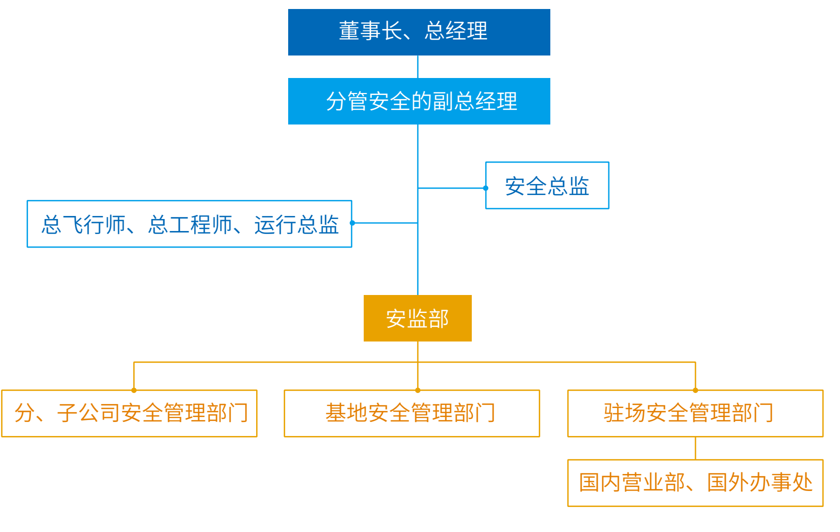
2018 年，国内外航空业不安全事件呈多发态势，运行条件复杂、空域紧张、代理垄断、反恐泛全球化等传统风险交织叠加，对南航安全管理提出更高要求。南航主动开展安全管理变革，根据当前安全形势和大运行建设要求，调整安全管理组织机构，完善更新安全管理制度，加强安全风险和监督管理，全面夯实公司安全根基，努力构建安全长效机制，创建一流安全品质。

南航作为国际航协成员，自 2006 年接受 IOSA 初始审计后，圆满通过历次复审，2018 年再次获得 IOSA 安全审计认证。

安全组织与制度

南航根据新形势、新要求，调整了安全治理机构，一方面调整了安全主管部门安监部的职能，实现更专业、更高效的安全管理；另一方面，全面加强党对安全工作的领导，明确了各级党组织对安全生产的领导权，落实“一岗双责、党政同责、齐抓共管、失职追责”的安全生产责任制，促进落实安全管理不断完善。

此外，南航修订了《安全差错标准》《酒精监测管理规定》《安全信息管理规定》等制度，进一步细化安全管理要求。南航航空安全委员会正式下发《安全责任考核细则》，将考核范围由 34 家扩展至 69 家安全签约机构，并针对适用单位对考核细则进行了更精准的分类，新纳入消防、危化品等安全考核指标，真正实现安全责任“全覆盖”、安全考核“全方位”。



南航安全组织机构图

安全风险管理

南航持续收集、分析、评估各类安全信息，定期发布安全风险分析报告和安全风险提示，持续提升风险防范意识和管控能力。2018 年，南航重点针对通信中断、滑行偏差等 10 类典型风险，成立课题项目组，靶向施策、精准突破，进一步提升南航风险防控能力。

安全监督管理

针对大运行期间部门职责调整可能带来的人员思想波动等安全风险，南航加强安全监管，进一步明确飞行安全职责，要求“谁的机组谁负责、谁在座谁负责、谁带队谁负责”，强化了各单位和部门的联动，保障了大运行的顺利实施。同时，南航开展“三整治一排查”活动，通过对作风纪律、偏离空管指令、地面代理的专项整治以及资质能力排查，挖掘管理漏洞，提升安全管理品质。

安全运行

维修品质管理

飞机维修品质是保障安全飞行的重要基础。南航持续加强机务安全、运行、工程管理、队伍建设，打造世界一流的维修服务品牌。截至 2018 年底，南航拥有各类维修及工程技术人才 19000 余名，取得 24 个国家民用航空器维修许可证，拥有 24 个维修站点，17 座飞机维修机库，涵盖南航所有机型各级别维修能力。



19000 余名
各类维修及工程技术人才

24 个
取得国家民用航空器维修许可证

24 个
拥有维修站点

17 座
飞机维修机库

促进维修流程规范化

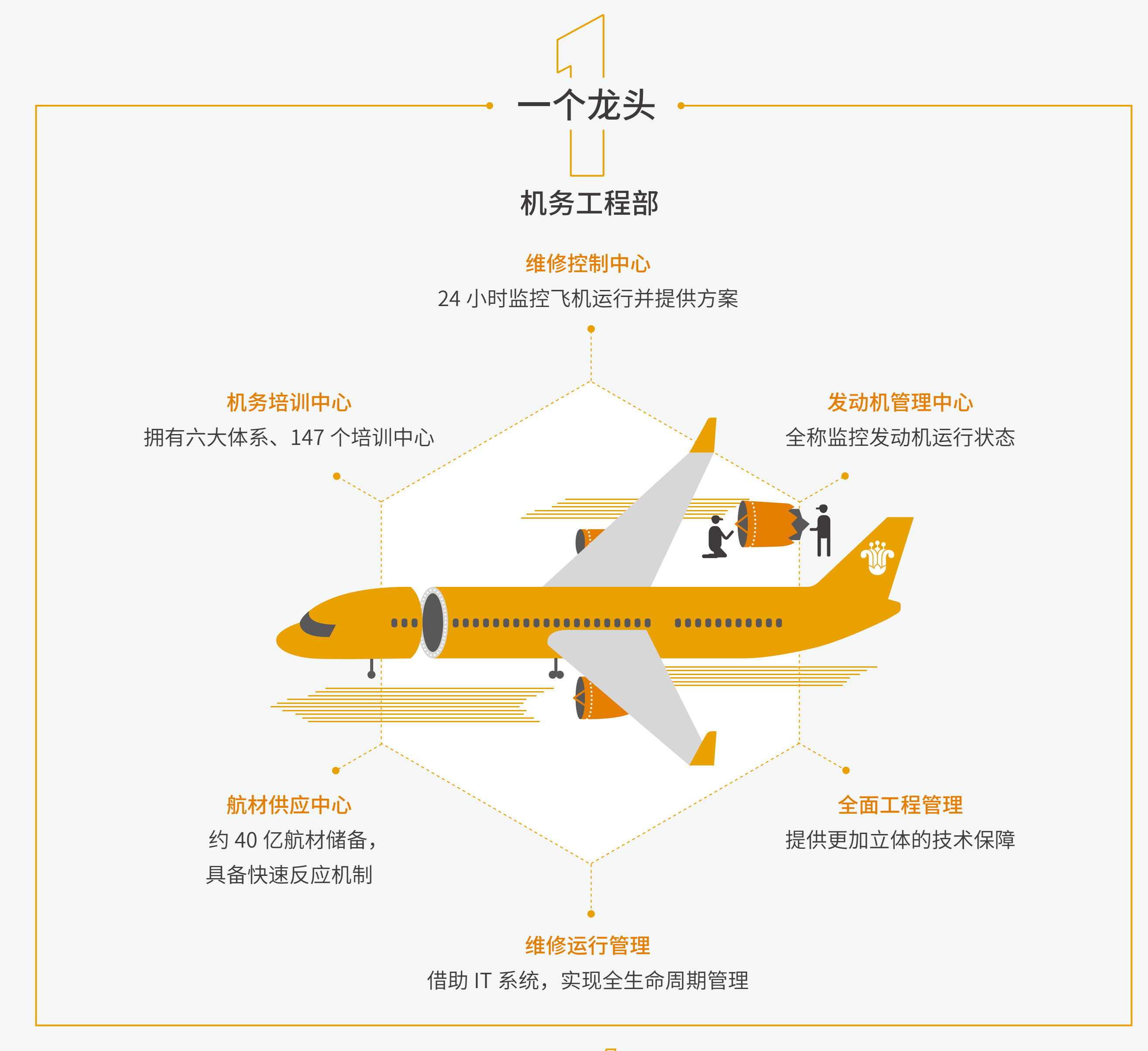
南航根据自身管理实践经验，创新提出“生产有准备、施工有程序、工作有标准”的 APS 维修管理理论，并将 APS 理论作为机务安全工作的核心抓手。APS 理论以“过程控制”和“源头管理”为导向，从基层、基础和基本功入手，通过完美的过程管理实现理想的结果。2018 年，南航 APS 管理进入科学实施和强化监督阶段，全系统共开发 APS 作业指南 900 余项，反馈及修订作业指南 1500 余项，促进维修工作全流程标准化、规范化、精确化。

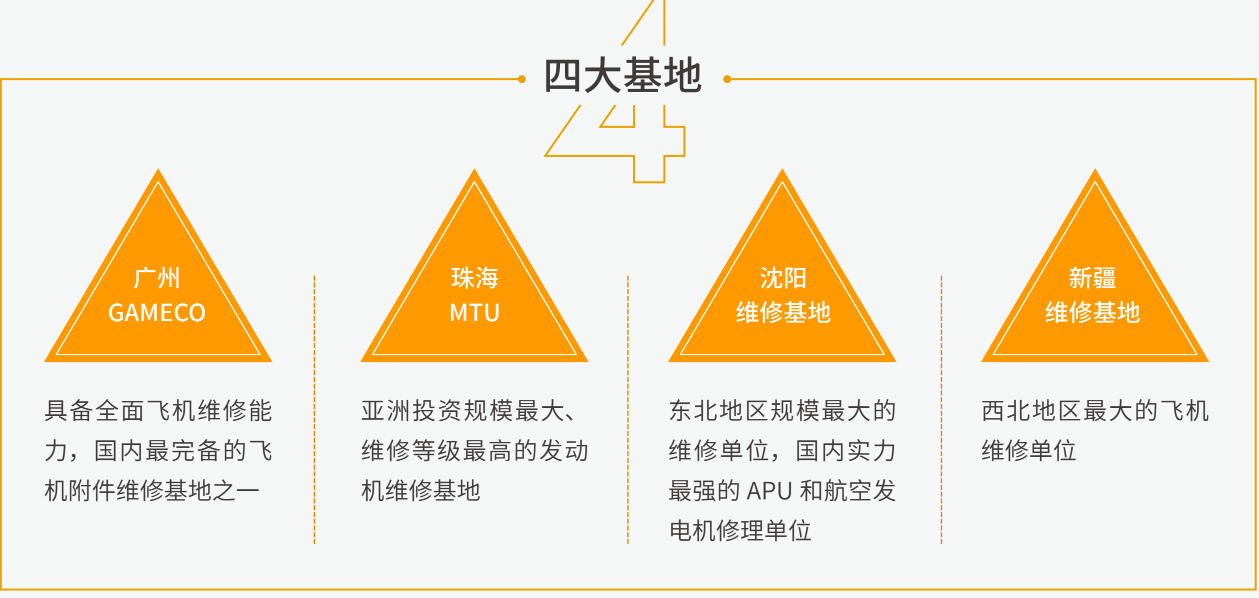


2018 年 9 月，南航飞机维修 APS 理论被授予首届中国航空维修（MRO China）**“红冠奖·管理创新奖”** 南航是唯一获此殊荣的航空公司

推进机务管理一体化

南航借助大运行契机，推进机务资源整合，打造“南航工程技术资源平台”，建立了“一个龙头、四大基地”的机务治理架构，全面提升机务维修保障能力和运行效率。





南航机务维修一体化管理架构

故事：寒风里为飞机洗澡的人

1 月 18 日凌晨 1 点，此刻，新疆乌鲁木齐正遭遇极寒天气。地表温度零下 22 度，滴水成冰，呵气成霜，仿佛整个地球都在一个冰窖里。

但在机坪上，20 多名武装到睫毛的飞机清洁师，正准备列队出工。为了不耽误旅客行程，南航通常安排在凌晨或下半夜清洗飞机。



● 全副武装为飞机洗澡

寒风越吹越猛，温度越来越低。飞机清洁师们全副武装，穿着厚重的毛衣，戴着橡胶手套。从他们围脖里冒出的哈气聚成一团白雾升腾到头顶又消散在黑夜里。

队长许东简短地开完班前会，迅速分发工具，清洗工作就正式开始了。大家井然有序地启动加温机，清洗擦布，开展清洗。队长许东介绍，他们当晚要清洗 3 架飞机。而清洗时间的长短主要取决于飞机的干净程度。如果是新飞机，他们 20 多人需要 1 小时左右才能完成，如果是老旧飞机，可能需要 3 小时才能完成。而碰上波音 777 之类的大型飞机，6~8 个小时清洗干净也是快的。



● 清洗飞机也要有资质

清洗飞机需要耗费大量的人力，但清洗飞机也并非人人可为。飞机清洁师必须进行岗前培训并取得相应资质，还需准备技术文件、工具设备等，并要注意工作环境的安全性。

此刻，在冰冷的客舱内，清洁师们配备了四种不同颜色的毛巾，用于不同区域的清洁，比如白色毛巾用于擦拭座椅、客舱墙壁，卡其色毛巾用于清洁卫生间、客舱地板等。在驾驶舱，飞机清洁师小乐正在小心地清理仪器面板。“我们用的清洁毛巾不能起毛，在清洁精密仪器时还不能使用金属工具，以免产生磁场效应影响仪器的正常性和准确性。”据小乐介绍，所有用于清洁的工具和清洁剂，都必须符合安全规定，并要提前进行报备，以保证不损伤机上的各种仪器和设备，从而确保飞行安全。

早上 7 点，一夜的清洗工作终于结束了。飞机清洁师们的眉毛上已经结了一层薄冰，双手也被冻得僵直发麻。他们并不是不怕冻的“魔法”战士，只是责任在肩，他们用无畏和专注，践行对旅客安全准点的承诺。

正如许东所说，“虽然很辛苦，但是能让飞机以最崭新的‘姿态’迎接旅客的到来，一切都很值得！”

飞行运行管理

飞行运行管理是飞行安全管理的重要环节。南航制定了《航班运行管理手册》《运行整改督办制度》《运行事件调查管理规定》等制度，全面规范飞行运行签派、监控及督办等管理，提升运行品质，降低运行风险。



统一飞行签派管理

作为大运行建设的重要举措，南航推进飞行签派“六个统一”，通过统一签派政策、统一工作流程、统一后台数据、统一人员培训、统一放行标准、统一业务监管，提高了签派准确性、飞行计划可靠性，进一步规范了航班放行决策。同时，南航启用签派员资质管理信息系统，建成国内首个飞行签派员专业化资质信息管控平台，实现了签派员资质信息的智能管理和自动预警，降低签派员资质失效风险。

加强飞机运行监控

2018 年，民航总局对飞行跟踪工作的重视程度提升至前所未有高度。南航全面梳理了职责划分、技术手段等，进一步升级了公司飞行跟踪系统，升级了规范报文格式、完善告警功能、增强电报监控和处理效率等功能，增强空中航班运行监控服务能力。

飞行队伍建设

飞行队伍的资质能力对每一次的安全飞行作用重大。南航始终将飞行队伍管理作为安全管理的核心内容之一，通过加强能力建设、资质审查等多种举措，培养高素质飞行队伍，为旅客安全护航。

严格训练。坚持从严训练，在新雇员、初始改装、复训、升机长训练等方面全面引入淘汰制，建立健全模拟机教员、检查员进入退出机制，每季度开展“飞行大讲堂”，提升飞行队伍技能。

作风建设。制定《作风纪律专项整顿及资质能力专项排查检查单》，从主动报告、诚信文化等方面提出 11 项要求和 46 项具体措施，强化飞行员纪律作风。

资质排查。持续开展资质能力排查，以飞行干部、新放机长等作为重点，着力解决资质能力建设上的缺陷，建立高素质飞行队伍。



案例：飞行门户，助力飞行训练管理迈入智能时代

1 月起，南航自主研发的飞行门户系统正式启用，飞行员的资质、档案、证照、运行、训练、培训等事务统一纳入系统进行管理。管理人员可通过系统实时掌握飞行员数据，为飞行员养成、运行资质维护等提供重要支持。



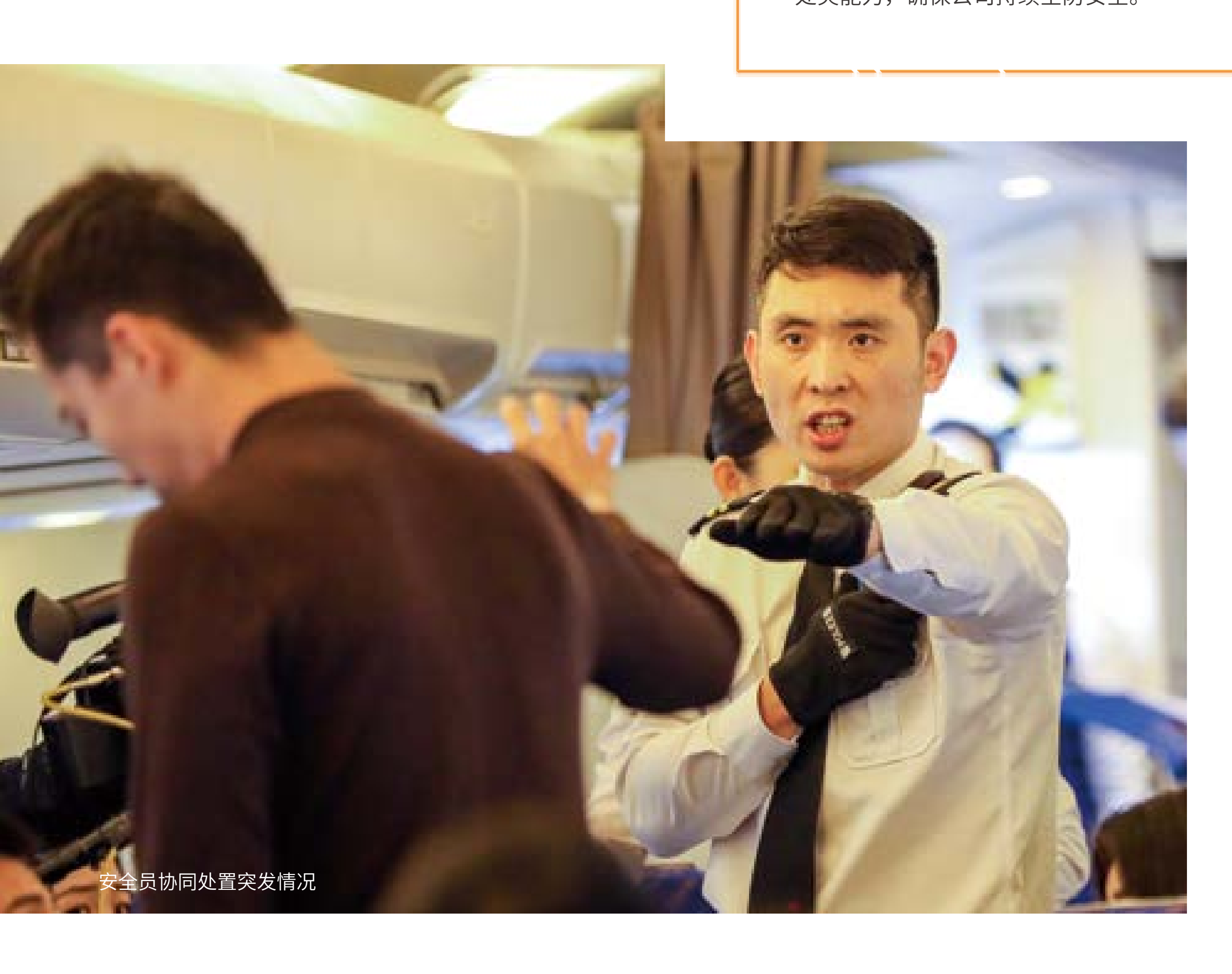
应急反恐管理

随着国际恐怖形势的日益严峻和机上突发事件的增多，应急能力同样考验着航空公司的安全管理水平。南航修订新版《紧急反应手册》，根据大运行建设要求，对紧急事件重新分类分级，并进一步完善前方工作人员处置程序等细则，增强手册实用性。此外，加大应急演练力度，开展总部—大连“空中爆炸威胁”联合应急救援、“空中旅客突发疾病”等四次演练，全面提升公司应急处置能力。



案例：开展机上联合处突岗位技能竞赛

11 月 21 日至 23 日，南航组织开展机上联合处突岗位技能竞赛，通过空防理论机考、桌面推演和机场安保联合处突三个科目的考核，进一步提高南航机组安保理论水平和保障空防安全能力，提升机上联合处突能力，确保公司持续空防安全。



安全员协同处置突发情况

旅客健康安全

南航关注旅客飞行过程中的安全与健康，制定《航空卫生管理手册》《运行手册》等制度，明确要求对机上食品、饮用水、病媒生物防控等加强监督和检查，为旅客提供健康的飞行环境。同时南航建立主动为突发伤病旅客提供救助的机制，努力让旅客度过每一次安心旅程。

987 户次

对公司所属餐饮单位检查

1993 人次

对餐饮从业人员进行卫生培训

食品卫生安全

对公司所属餐饮单位检查 987 户次，出具现场监督意见书 455 份，对餐饮从业人员进行卫生培训 1993 人次，保障地面餐食卫生。

机上病媒防治

聘请外包专业消杀公司对所有飞机进行定期消杀，杜绝病媒在飞机上肆虐，保证旅客免受“不速之客”的叨扰。

航空器饮用水安全

对飞机饮用水进行微生物检验 272 次，理化分析检测 55 次，检查供水单位 221 户次，开展卫生培训 91 人次。同时加入国际航协（IATA）的航空器饮用水审计联盟（IDQP），并按 IDQP 要求开展飞机用水安全审计，保障机上用水安全。

医疗审核和救助

南航从旅客的生命健康出发，建立特殊旅客乘机审核机制，2018 年航空医师对 593 名病残旅客提供乘机医学意见，并为 30 名旅客提出不适宜乘机意见。针对机上突发疾病旅客，南航制定《旅客在服务过程中突发伤病事件处置指引》，赋予乘务员紧急救助权限，并要求旅客所在地南航单位作为后续处置主体，协助旅客就医。



案例：空中放油 64 吨，救治中风旅客

2 月 4 日，南航洛杉矶—广州 CZ328 航班在起飞后，一名旅客突发中风，机组经过紧张的机上抢救，决定启动旅客生命通道应急预案，空中放油 64 吨，备降至美国安克雷奇机场。机组人员提前通知地面救助准备，协调海关、警察、急救中心等做好安排。在飞机降落的 5 分钟之内，就将中风旅客送出机舱、接进救护车，让旅客得到及时救助。

职业健康安全

安全、健康是员工快乐工作、幸福生活的基础和前提。南航持续完善职业健康管理体系，对发现违反安全生产法律法规和侵犯员工权益的行为进行制止、纠正，处理，保障员工的职业健康与安全。全年员工因工死亡 1 人，员工因工损失 14485 个工作日。

注：2018 年，南航 1 名员工在工作中猝死。南航深感遗憾和痛惜，进一步完善员工职业健康管理，加强员工健康教育，让员工健康工作。

空勤人员健康

关注飞行员心理健康。要求飞行员出勤前在健康申报中增加心理健康内容，提高飞行员对心理健康的重视程度。帮助飞行员及时疏导压力，并对心理状况异常的人员暂停飞行并开展治疗。

关注乘务员健康需求。航医走进空勤队伍，根据空勤人员的健康需求，开展针对性的健康讲座。同时注重关心新乘务员的健康，在岗前培训中安排健康宣教课程，指导其预防多发病、常见病。

地面员工健康

开展地面员工体检。优化体检套餐，增加无痛胃肠镜等体检项目，获得员工好评；完善妇科体检预约模式，继续开展人类乳头状瘤病毒 (HPV) 检测，以提前发现女性宫颈癌患病风险。

开展离退休人员保健。广州地区全年门诊 1503 人次，为他们测血压 1023 人次，开展心理辅导 365 人次，关注离退休员工生活。



29856 人次
组织空勤人员体检

46521 人次
组织地面员工健康体检



案例：“南航健康 e 生”上线

9 月底，“南航健康 e 生”正式上线运行。“南航健康 e 生”是面向员工开发的移动端健康服务应用，可为员工提供全面、智能的医疗健康服务。员工可在线进行健康咨询，查看就医指南等信息。空勤人员可在线预约职业体检鉴定等，配合航医达成个人健康管理目标。

安全绩效

中国民航运输航空人为原因事故征候万时率

年份	南航	中国民航
2014 年	0.0121	0.0301
2015 年	0.0339	0.0376
2016 年	0.0054	0.0390
2017 年	0.0101	0.0274
2018 年	0.0047	0.0321

注：以上统计仅含公司原因造成的事故征候，不含厂家、意外等，不含厦航，行业数据来源于民航局发布的安全信息统计分析报告

277.3 万小时
安全飞行时间（含厦航）

2343.5 万小时
累计安全飞行时间（含厦航）

295 个月
连续保持空防安全

230 个月
连续保持飞行安全

0.0047
事故征候万时率

0
通用航空事故征候万架次率

0
航空器地面事故征候万架次率

环境篇

阳光运营 共建美丽中国

保护生态，与自然和谐共处，是南航的希冀，也是飞行的重要意义。南航将生态环保视为可持续发展的核心原则，逐步完善环境管理，积极应对气候变化，持续推动节能减排及生物多样性保护，以实际行动助力打赢污染防治攻坚战，为共建美丽中国贡献力量。

环境管理

2018 年，为进一步加强环境管理、全面防范环境风险，南航将节能减排工作领导小组调整为全面加强生态环保工作领导小组，由公司董事长和总经理担任领导小组负责人，并要求分子公司及驻场单位参照总部建立相应的工作领导小组。同时，南航发布《关于全面加强生态环境保护工作的指导意见》，从顶层设计上对公司生态环保工作的指导思想、基本原则、总体目标、组织体系、重点工作等提出要求，指导公司生态环保工作逐步实施。





案例：南航与国际航空运输协会（IATA）签署环保评估战略合作协议

4 月 10 日，南航与国际航空运输协会签署环境评估战略合作框架协议，启动 IATA 环境评估体系建设工作。借助 IATA 的环境评估体系，南航将建立环境评估工作机制，开展提高环保效益与运营效率的相关课题研究，不断完善南航环境能源管理体系。



案例：召开生态环保工作启动会

11 月 27 日，南航召开生态环保工作启动会。会上，南航深刻分析当前国际、国内面临的生态环保工作新形势，明确提出从能源消耗、资源消耗、温室气体排放、大气污染物排放、废弃物排放、噪音排放等六个领域开展生态环保工作，主动担负起生态文明建设的责任，并通过制定绿色发展规划，将生态文明和节能环保融入企业生产经营全过程。

应对气候变化

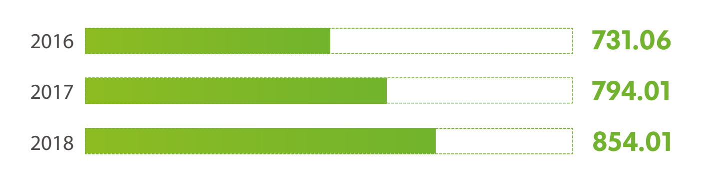
航空业是二氧化碳排放的“大户”。随着国际航空碳抵消与减排市场机制以及中国全国碳市场的建立，航空企业运营成本不断增加，面临更多的商业风险。南航深刻地认识到，提高能效、减少碳排放是公司实现可持续发展、提升自身竞争力的重要举措，自觉承担起节能减排的重任，以应对气候变化。

南航严格执行《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国节约能源法》《重点用能单位节能管理办法》《涡轮发动机飞机燃油排泄和排气排出物规定》《交通行业实施节能法细则》、民航“十三五”节能减排发展规划等有关环保、民航节能减排政策法规，并结合自身实际制定《战略规划管理手册》《节能减排管理手册》《能源与环保管理业务流程》《能源与环保管理制度》等系列内控制度，推动公司节能减排工作落到实处，最大限度减少对环境的影响。

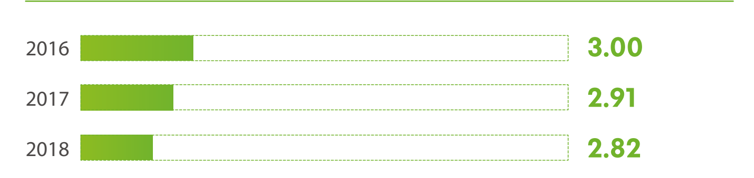
温室气体排放

航空业温室气体排放主要来自航油消耗，其他来自地面能源消耗，包括汽油、柴油、天然气、液化气、煤炭、外购电力、供暖等。南航重视能源管理，通过加强航油能耗管控、提高清洁能源使用比例等，降低运营过程中的温室气体排放。

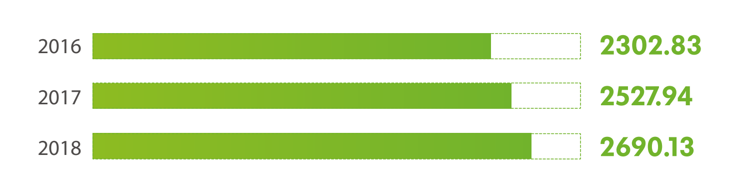
航油消耗（万吨）



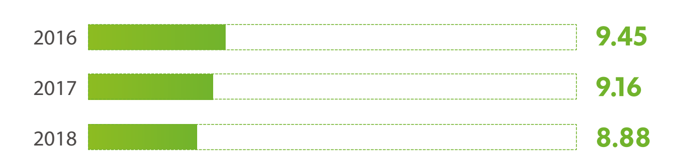
吨公里油耗（吨 / 万吨公里）



二氧化碳排放（万吨）



吨公里二氧化碳排放（吨 / 万吨公里）



用量		折合二氧化碳排放量（万吨）
航油（万吨）	854.01	2690.13
汽油（吨）	5012.95	1.52
柴油（吨）	10199.24	3.20
煤（吨）	2100.00	0.44
天然气（万立方米）	3215.06	6.96
液化气（吨）	258.52	0.08
电（万千瓦时）	27425.90	16.46
其他（吨）	1266.29	2718.79

注：二氧化碳排放因子及计算方法参考《民航综合统计报表制度》（2011 年和 2012 年中国区域电网平均二氧化碳排放因子）

开展绿色飞行

数据支持

南航自主研发"航油 e 云"数据平台，对计划加油量、实际加油量、航段耗油量等航班各环节的航油数据进行实时监测，为精细化管理航空油料、提高航油使用效率提供数据支持。

案例：航油大数据分析覆盖全国 80% 航班

为解决航油数据的粗放管理现状，南航自主研发了"航油 e 云"数据平台，对航空用油进行实时管控和精准预测。5 月 24 日，南航"航油 e 云"数据平台完成与中航油 ERP 系统对接，可实现南航国内 80% 以上航班的加油数据快速获取，为航油精细化管理、节省运营成本提供有力支持。



新技术应用

选择新型航空发动机，采用轻薄型新型座椅，改进座舱布局，降低飞机油耗水平。

+

推进应用电子飞行包（EFB）电子放行模块，实现航图和机载手册的电子化及去纸减重飞行。

+

研发推广航空安全 QAR 数据分析系统，通过收集发动机衰减数据，合理控制加油量，减少飞机携带航空燃油。



故事：小小电子飞行包的环境效益

飞机已经成为人们日常出行的重要交通工具，但多数乘客并不知道，每一趟航班都有一箱重达 40 公斤的纸质飞行材料。按照南航（不含厦航、重航）目前的 603 架飞机，每架飞机日均 10 小时利用率计算，这些纸质材料每年将使南航增加航空燃油消耗约 2641 吨，增加二氧化碳排放近 8420 吨。

作为负责的企业，南航很早就注意到飞行中繁重的纸质飞行材料给环境带来的负面影响。基于此，南航发挥自主研发优势，着手开发可以取代纸质材料箱的资料贮备工具，为飞机减重，进而降低航油消耗及二氧化碳排放，减少环境影响。

经过研发团队的持续探索与尝试，南航定制化研发彰显南航特色的系统——电子飞行包（EFB），将飞机运行阶段所需机载纸质资料储存在平板电脑中供飞行员使用，不仅资料提取更便捷，也大幅降低了对环境的影响。南航成为国内首家全机队同时实现纸质资料电子化和电子放行的航空公司，进入全机队无纸化运行新时代。

电子飞行包（EFB）投入使用后，南航所有从国内机场起飞的航班全面停用纸质签派放行文件，每日涉及的航班数量超过 3000 班，可节省超过 15 万页的文件打印数量，预计每年节省运行成本 1500 余万元，减少 9.9 吨纸张消耗。

电子飞行包（EFB），只是南航绿色发展过程中的一个掠影。南航从运营的每个环节做起，致力于最大化减少对环境的影响。

参与碳交易

参与碳交易是航空业践行碳排放管理、应对全球气候变化的重要举措。南航根据欧盟委员会和民航局相关规定参与欧盟境内两点间航班排放欧盟碳交易，主动配合制定广东省民航行业碳交易相关技术规则，实现国际、国内总体履约成本的逐年下降。2018 年，南航及旗下珠海航空、汕头航空圆满完成广东省碳交易 2017 年履约工作地面减排。

地面减排

地面排放包括地面运营产生的废水、废气、噪音及有害、无害废弃物等，虽然地面排放量远低于航空飞行的排放量，但也会对环境造成影响。南航严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规要求，不断提升水资源使用效率，降低废气排放，并通过加强废弃物管理、实施绿色办公等深挖地面减排潜力，努力将环境影响降到最低。

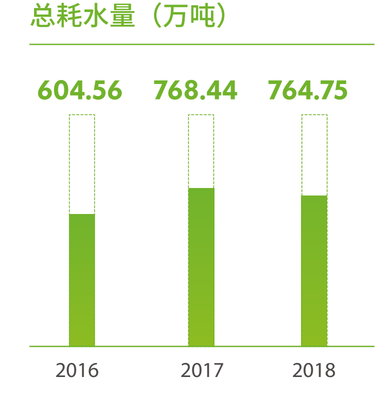
水资源管理

水资源节约

航空公司耗水主要来自飞机清洁用水及机上饮水。南航注重水资源的节约与保护，在飞机清洗方面，通过采用干洗取代水洗工艺，使飞机清洁用水量较原来降低 80% 以上，在节约用水的同时大大减少废水排放；在机上用水方面，实行客舱精确加水，减少水资源浪费，在为飞机减重的同时达到节油目的。

总耗水量（万吨）

年份	2016	2017	2018
总耗水量（万吨）	604.56	768.44	764.75



0.5325 立方米 / 万元

南航万元产值水强度

11.66%

同比下降

7749.4 吨

全年处理工业废水

21.6 万吨

处理航食生产过程中产生的废水

100%

废水处理率

废水处理

南航严格遵照《中华人民共和国水污染防治法》《广东省污水综合排放标准》等相关规章制度要求，依法合规处理运营过程中产生的机上污水、工业废水、航食生产过程中产生的废水等，确保废水排放达标。

机上污水。严格按照相关飞机手册要求对飞机进行排污，通过专业污水车收集后交由有资质的污水处理厂进行处置。

工业废水。将飞机及其零部件的清洗废水和褪漆废水，经过公司污水处理站处理，达标后排放。

生活废水。南航旗下南联航空食品有限公司设置生产废水、生活污水两个废水排放口，排放口按照环保要求规范化设置，并有专人负责、专人操作，确保污水处理站环保处理设施运行正常。

废弃物处理

有害废弃物处理

南航严格按照《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》的相关要求，对地面活动及机务维修过程中产生的废清洗剂、废灯管、硒鼓、废煤油、废机油等进行规范化、无害化处理。

有害废弃物		处理方式	处理量（吨）
机务维修	废煤油	各类废品按《国家危险废物名录》进行分类和集中回收，交由有危险废物处理资质的公司处理。	250.48
	废杂油		88.89
	废清洗剂		63.14
	废有机溶剂		22.49
	漆皮、漆渣		18.30
	废活性炭		15.00
	废酸		0.23
	废包装物、容器		25.96
	废灯管		0.38
	废铅酸电池		5.71

490.559 吨

全年机务维修有害废弃物处理量

处理率 **100**%

6597 立方米

机上服务无害废弃物处理量

处理率 **100**%

27840 万立方米

南航共处理废气

无害废弃物处理

南航遵循减量化、无害化的处置原则管理机上服务及地面活动中产生的无害废弃物，促进资源的可持续利用。

无害废弃物		处理方式	处理量（立方米）
机上服务	一般工业垃圾	集中回收后，交由有资质的回收公司处理。	6597

工业废气处理

飞机喷漆过程中会产生一定的工业废气，对人们的身心健康造成一定影响。南航积极落实国家关于废气排放、职业健康安全防护的相关法律法规，对产生的工业废气经公司废气处理设施处理，达标后排放。

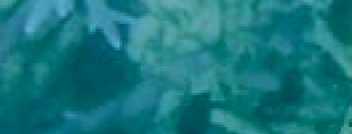


控制噪音

航空噪音主要发生于飞机起降、滑行和地面试车阶段，为减低噪声对周围环境的影响，南航通过选择噪音小、效率高的发动机型号，设置飞机地面试车气流导流墙及消音设施，优选跑道、路线、操作减噪程序，定期清洗发动机等系列举措降低噪音，确保监测结果符合《工业企业厂界环境噪声排放标准》。

生物多样性保护

生物多样性是人类赖以生存的条件，是经济社会可持续发展的基础。南航于2017 年 11 月正式签署《白金汉宫宣言》，结合自身业务实际制定相关规定，遵守、落实宣言包含的 11 项承诺，遏制野生动物及其制品非法运输及交易行为，保护生物多样性。



培训宣传

加大对野生动物保护的宣传力度，并加强员工在野生动物运输、鉴别非法野生动物贸易等方面的培训，提高客户、员工对野生动物保护的认识。

服务保障

建立野生动物主动服务保障机制和程序，包括运输需求确认、运输保障能力评估、收运预评估、运输涉及站点特殊保障与进展实时跟踪等，为野生保护动物提供优质服务。



案例：救助受伤雪豹“凌雪”赴京治疗

2 月 6 日，青海三江源地区受伤雪豹“凌雪”搭乘南航 CZ6992 航班从西宁机场起飞，顺利抵达北京接受左后肢胫骨第二次手术。为了保障“凌雪”的运送安全，南航在接收到运输咨询后迅速行动，组织团队制定专门运输方案，并调整载货计划，将雪豹与其他货物隔离装载，为受伤雪豹打造舒适、安全的“专属货舱”，将“凌雪”安全送抵北京。5 月 11 日，雪豹“凌雪”伤势恢复良好，再次搭乘南航航班顺利抵达西宁。至此，南航圆满完成运输任务。

延伸阅读：什么是《白金汉宫宣言》

《白金汉宫宣言》是由野生动物保护联盟发起的协议，旨在加强各方机构与政府部门、动物保护组织的合作，在全球范围内遏止濒危野生动物及其制品的非法交易与走私。目前已有包括国际航空运输协会在内的 70 多家航空公司、海运公司、行业组织等机构和组织共同签署了该项协议。

倡导绿色环保

南航在践行绿色发展的同时，也努力将绿色理念传递给更多的公众和旅客，引导公众培育环保意识和节约意识，选择低碳、节俭、绿色的生活方式和消费模式，共同参与人类社会的可持续发展进程。

绿色 e 服务

通过“南航 e 行”等电子化服务平台，为旅客提供全流程一站式电子化服务，推行二维码电子登机、电子发票等，减少纸张的打印。

电子运单

截至 2018 年底，南航已在 39 个始发站、137 个到达站点推广电子运单，电子运单使用率达到 81%，预计每年节省纸质运单超 150 万份，将节省的纸质运单堆起来，高度相当于 3 个广州塔。

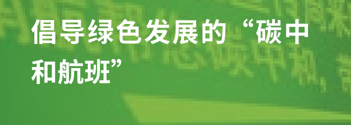
环保宣传周活动

开展节能宣传周活动，利用南航自有媒体资源广泛宣传节能低碳理念，提升旅客低碳出行的理念。



案例：旅游环保，南航在行动

11 月 5 日—7 日，2018 年中国极地旅游论坛喜马拉雅峰会在尼泊尔首都加德满都举行，由南航独家赞助的“极地环保志愿者团队”出发前往尼泊尔徒步圣地，通过一系列环保志愿活动的开展，推出《尼泊尔旅游环保倡议书》，提升赴尼泊尔游客的环保意识。这是继《南极旅游环保倡议书》之后，南航赞助支持发布的第二份旅游环保倡议书。







倡导绿色发展的“碳中和航班”

6 月 11 日至 17 日，南航开展全国节能宣传周活动，选定 A380 执飞的广州—北京航班，在万米高空、贵宾室、登机口分别开展节能减排宣传活动，向旅客普及低碳出行的理念。



服务篇

阳光服务 温暖每段旅程

让旅客愉悦地到达目的地，为旅客带来感动和超越预期的飞行体验，是我们客户服务的重要目标。南航以“真情服务感动你我”为服务理念，不断完善服务管理，升级服务品质，持续推动服务便捷化，努力为客户提供专业、高效、暖心的服务，温暖旅客的每一段行程。

旅客服务

提升航班正常率

航班正常率是旅客出行最关心的问题。南航修订《南航航班正常管理规定》，印发《2018 年南航航班正常提升工作方案》，完善航班正常管理的工作原则、工作要求及相关奖惩办法，不断提升航班正常率。

开展多方协同保障

组建运行督查组，每月对航班地面保障情况开展督查并提出相关建议，强化航班地面保障；建立健全空管协调联动机制，更好地与空中交通管制部门开展业务合作，充分利用航班时刻资源。

加强四级预警机制

加强天气形势研判，前移措施动作节点，合理取消、合并航班，有效应对夏季台风等紧急情况，保证航班运行秩序。

提升航延处置水平

飞机延误时，要求当班机长和一线人员及时了解飞机信息，并第一时间向旅客发布准确信息，为旅客安排好退改签、食宿、赔偿等服务补偿。

0.44% 非天气恶性延误率

航班正常率连续 3 年居三大航之首

智能便捷服务

随着智能技术的广泛使用以及现代社会生活节奏的不断加快，人们期待享受到更为智能、便捷的出行体验，智慧出行已成为必然趋势。近年来，南航全面实施数字化转型，不断完善智能平台和服务，为旅客提供更多智慧化服务。



"南航 e 行"移动平台

2016 年，南航正式推出"南航 e 行"移动平台，着力打造以移动客户端为载体的全流程无缝服务。历经两年多的发展完善，南航于 2018 年举办"南航 e 行"战略发布会，正式发布"互联网 +"战略。

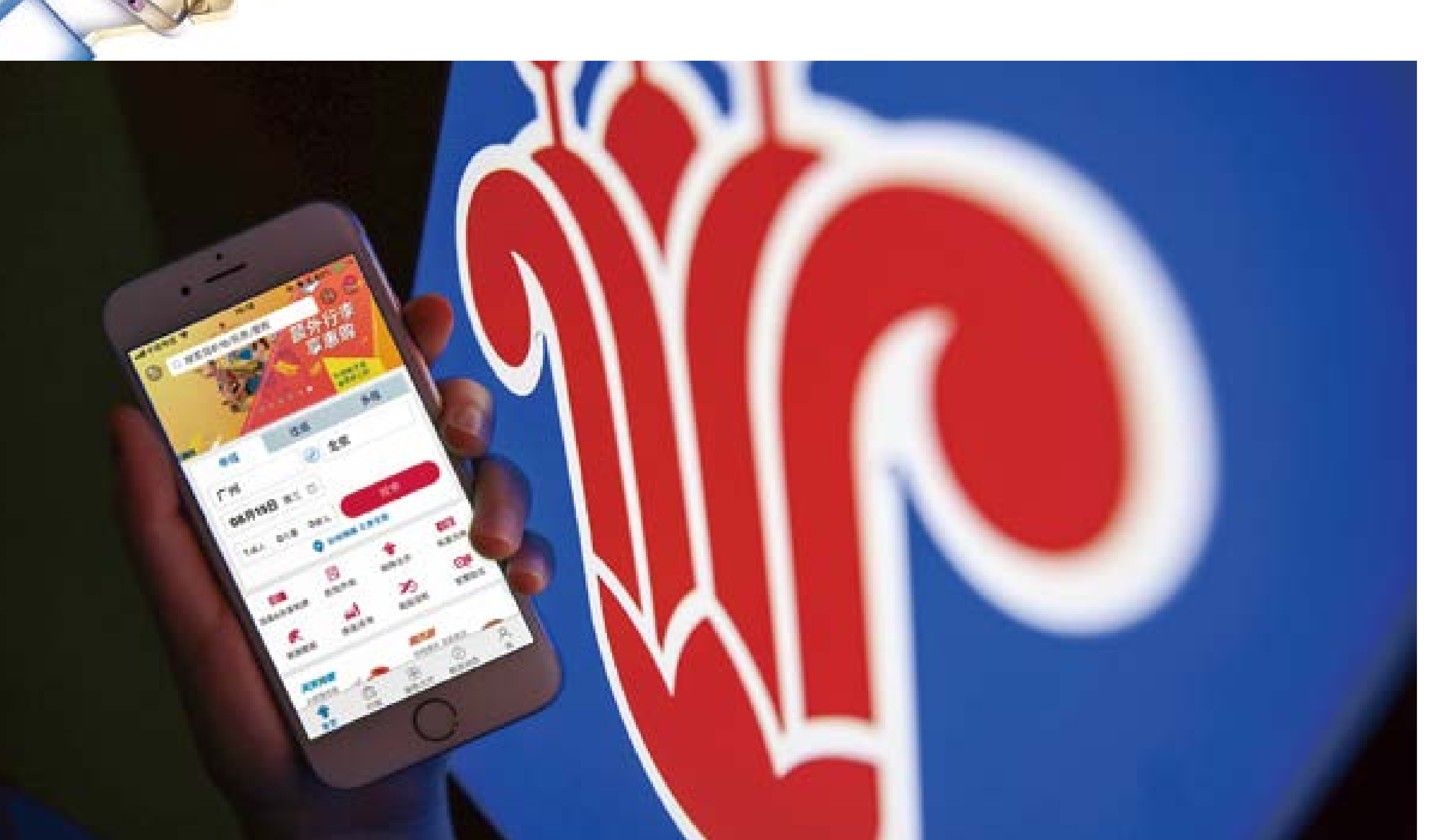
"南航 e 行"包括南航 APP、南航微信公众号、南航 e 行小程序等移动端官方平台，目前已上线 316 个功能点，一部手机即可满足旅客出行前、去机场、在机场、飞行中、目的地、出行后六大阶段全流程的需求，为旅客带来"一机在手，全程无忧"的服务体验。同时，南航重点打磨航班动态、选座值机、电子发票、全渠道自助退改、餐食服务等"人无我有，人有我优"的拳头产品，优化旅客出行体验。

316 项
南航 APP 上线功能

4000 万
南航 APP 下载激活数

3.71 亿次
南航全平台访问量

3262 万
南航社交媒体粉丝数



全球行李查询中心，托运信息全程掌握

南航成立全球行李查询中心，通过 PDA 行李再确认系统和电子标签打造智能化行李服务，实现始发站收运、分拣装机、中转站转运、到达站交付等关键环节的全流程信息展示，提升南航行李运输服务质量与旅客满意度。旅客可通过南航 APP 及时准确地掌握行李托运状态。

以前都不知道自己托运的行李到哪儿了，现在手机上就能查到，心里踏实多了。
——旅客朱先生



智能值机服务，旅程出行便捷办理

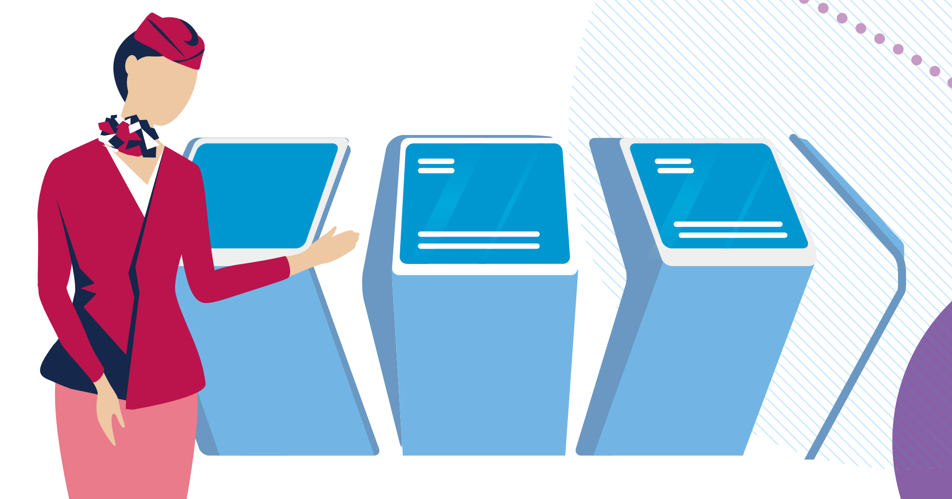
南航按照"线上渠道 > 线下渠道（自助设备）> 人工柜台"的优先级，健全线上值机办理渠道，打通线下全流程自助服务，以更便捷的智能值机，提升服务效率。

机上互联服务，信息网络高空接入

信息互联时代，旅客对飞行中的互联网服务需求愈发强烈。2018 年，南航已拥有 28 架互联网飞机，累计在 1.73 万班次上提供互联网服务，机上成功上网 53.46 万人次；截至 2018 年 12 月底，已接收 61 架局域网飞机，在近 4.3 万班次上提供局域网服务。

打造智慧机场 带来出行新体验

随着各种尖端科技的发展和应用，智能化出行已成为常态。南航依托广州 T2 航站楼，着力建设“智慧机场”，电子登机牌、机器人应答、刷脸登机等充满科技感的画面不再遥远，而是发生在广州 T2 航站楼内的真实体验。T2 航站楼将成为智慧机场新标杆，实现旅客全流程智慧出行，大幅提升旅客乘机体验。

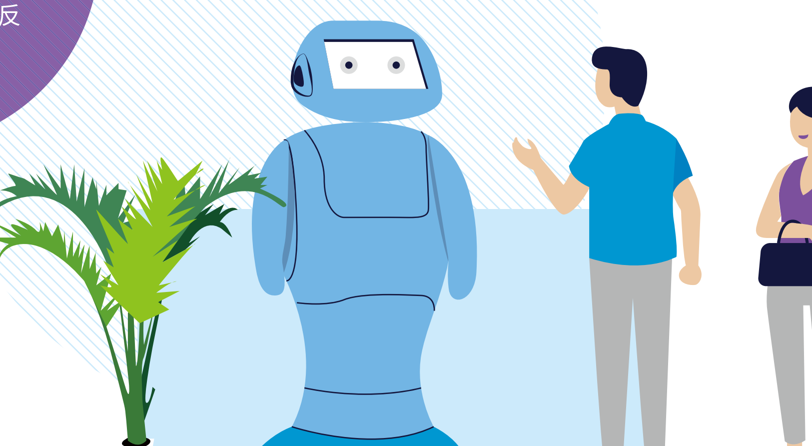


自助值机

南航在值机岛摆放了 106 台南航自助值机设备，每天可支持 2.8 万名旅客办理值机。

自助问询

智能问询机器人可提供语音查询、航班动态查询、行李丢失/登记查询、交通指引查询及反馈意见等服务。





自助行李托运

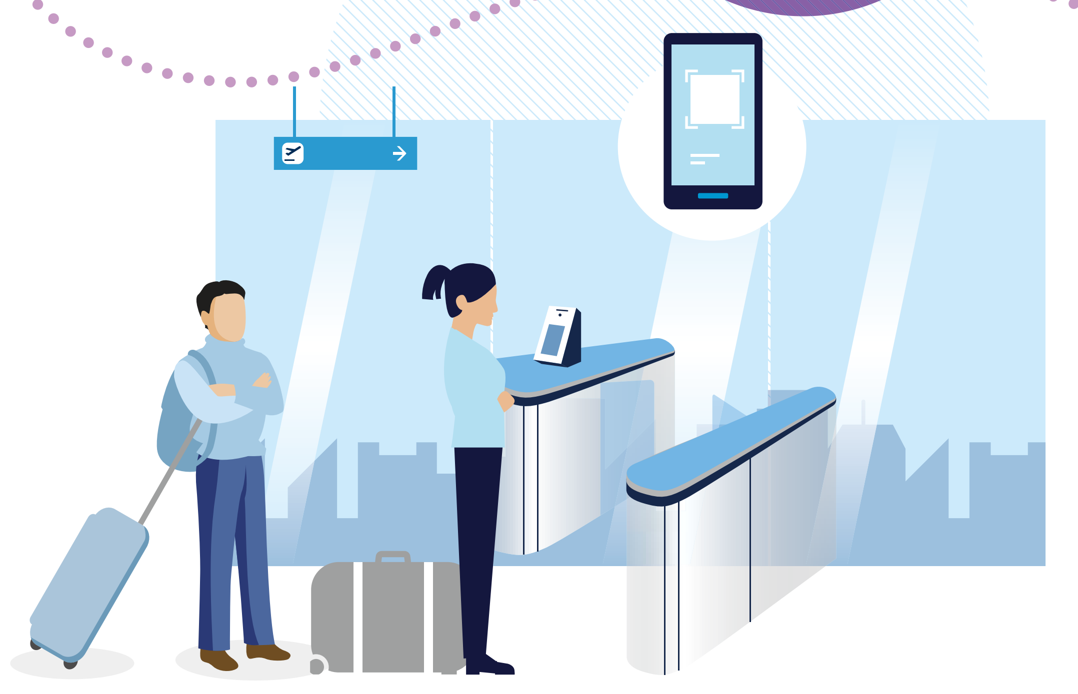
通过南航自主研发的托运系统，在数分钟内便能完成行李托运，还可使用手机支付逾重行李费用。





自助登机

使用登机牌、手机二维码即可进行信息验证，在登机口可通过人脸识别技术“刷脸”登机。



提升旅客乘机体验

南航坚持用心提升旅客的每一次飞行体验，着力为旅客打造轻松、舒适、愉悦的旅程。

打造南航特色餐食

南航努力以口味丰富、营养均衡的高品质餐食服务每位旅客，创新餐食品种，推出特色包点“南航大包子”，研发粤式餐食，提供特色节日美食；不断升级全球选改餐，在国内外航线中加快餐食种类更新频率，确保餐食口味更加符合旅客要求，为旅客提供更多“尝鲜”机会。

丰富机上节目

南航为旅客提供丰富多样的机上娱乐，营造轻松愉悦的航程。2018 年，南航在音视频点播系统增设文化类和知识类节目，携手优酷视频开设“优酷专区”，引入热门优酷自制剧及独播版权剧集，增加机上节目的丰富性，让旅客的航程有声有色。

建设“美丽客舱”

南航全面开展“美丽客舱”建设，全力推进行为规范、工作作风、职业形象、卫生环境、主题文化、生产业绩 6 个方面的部署，举办“美丽客舱”形象推广大使评选大赛决赛暨“心致行美”服务品牌展示，持续开展“美丽客舱”形象规范检查，进一步提升客舱服务水平。

推出特色南航香氛

为进一步提升旅客在候机和飞行途中的舒适度，2018 年 1 月开始，南航携手全球顶级香氛品牌美国 Prolitec 公司及世界顶级香精公司瑞士 Firmenich 公司，打造南航专属香味“海洋之星 Marine Fresh”，在明珠休息室、国际远程航线以及穗京、穗沪精品商务航线，陆续推出南航特色香氛服务，优化休息室和客舱空气质量。



特殊旅客服务

完善特殊旅客服务是高品质服务、人性化服务的体现，也是南航延伸服务可及性的重要举措。南航关注特殊旅客的服务需求，在特殊区域开展了集中服务和统一管理工作，为不同人群提供个性化和专业化服务，使旅客的出行更安心、更省心。此外，南航用心满足不同的旅客餐食需求，提供特殊餐食服务。



249173 人次
自助预订特殊餐食
同比增长 **6.9** 倍

1095 人次
婴儿摇篮预订

11419 人次
木棉童飞服务

6228 人次
发送特殊人群关怀短信

6528 人次
无伴儿童服务在线预订

4726 人次
行动障碍旅客服务在线预订

3173 人次
老人协助服务在线预订











案例：携手“加菲猫”，推出新款儿童礼包

2018 年，南航将经典卡通形象“加菲猫”打造成南航小飞行员，为小旅客带来更好的出行体验。南航推出 4 款新版儿童礼包，分别以“菲”游世界、小小“菲”行员、“菲”尝美食、“菲”行日记为设计主题。礼包包括定制礼包袋、卡通版安全须知、“加菲猫”毛绒玩具，以及各具特色的小礼品和益智类玩具，带领儿童旅客欢乐游世界。

故事：单飞小女孩一夜的“家”

3 月 29 日，值机员胡婷婷遇到了一位十来岁的小姑娘，独自从澳大利亚乘机来广州，想要在广州候补飞往家乡沈阳的航班。不巧的是，当天飞往沈阳的航班已全部满座，胡婷婷带着小姑娘在登机口等候，依然没有候补成功。滞留的小姑娘在广州没有亲戚朋友，一时间不知道该怎么办。

胡婷婷十分担心小乘客的安全，希望能帮她安顿好住宿，她拨通了小姑娘家人的电话，详细说明了自己家中的情况，提议将孩子带回她自己家中，并争取让小姑娘坐上次日最早一班回沈阳的飞机。小姑娘的妈妈连声道谢，80 岁的姥姥感动哭了：“感谢南航，让我们的孩子遇到了这样的好姑娘。”

30 日一早，胡婷婷为小姑娘准备了早餐，并为她候补到了最早的航班。小姑娘的家人知道情况后感动不已，终于放下了悬着的心。到家后，小姑娘跟妈妈说：“昨晚我睡得好香，胡姐姐早上叫了我好多遍才把我叫醒。”

长长短短的旅途中，或许会发生一些始料未及的情况，南航坚持提供贴心的服务，为旅客纾解焦虑，解决旅途中的问题。

> 我绝不会让孩子一个人在机场滞留一宿，我一定要让她在我的身边。
>
> ——地服部值机员胡婷婷



故事：南航给了我们春天般的温暖

今年寒假，周先生的孩子周子楷参加了澳大利亚游学冬令营。然而到了国外，11 岁的周子楷身体出现了严重不适，当地医师建议尽快回国休养。周先生得知消息后十分着急，当即与南航沟通返程事宜。按照规定，未满 12 岁的无陪儿童需提前 72 小时提出申请，南航工作人员马上为周子楷办理了相关手续，并将孩子亲自送上飞机，仔细安排好机上的看护人员。抵达后，南航工作人员全程陪伴着周子楷，将他安全地送回到了爸爸身边。

> 南航把春天般的温暖送给了小旅客周子楷和我们全家人，向南航提供的帮助及人性化、个性化的服务致谢，衷心祝愿南航越来越好！
>
> ——周先生



货运服务

南航快运

南航以“货运头等舱”为理念打造南航快运，承诺“按指定航班为货物提供优先、优质的运输”，为客户提供 VIP 窗口、优先预订、提前交运、延长时限、短信跟踪、极速提货、自由变更、专线查询以及客户定制等服务。

温控服务

南航为鲜活易腐货物提供温控服务，对标国际先进，提升温控服务标准，引进先进温控设备，升级冷库，增加冷库适用范围，完善冷库使用管理程序，积极推进 CEIV 认证，加强温控保障。目前，南航主要为鲜活海鲜类、冰鲜 / 冻海鲜类、水果类、药品类和鲜切花类五大类货物运输提供专业服务。

拥有 **12** 架波音 777 货机
2 架波音 747 货机
货机机队规模达 **14** 架

开辟 **12** 条全货机航线

与 **50** 多家航空公司签订 SPA 协议

航线网络深入欧美亚非澳五大洲 **300** 多个城市





客户关系

保障客户权益

南航切实保障旅客享有的权益，包括会员权益、常旅客里程累积与兑换、里程补登、休息室服务、中转服务、行李额度等。同时，南航制定《服务弥补及授权制度操作流程》，将销售服务缺陷、地面服务缺陷弥补以及服务补偿授权通过线下手工操作方式先行试运行，实现机上服务缺陷弥补（里程和电子代金券）通过客舱移动系统申请补偿。

保护客户隐私

南航将保护客户隐私和信息安全视为重要的管理工作，严格贯彻落实国家《网络安全法》、公安部等级保护和关键信息基础设施保护等法律法规，制定信息安全的各项制度、标准、操作流程，并严格执行，防范网络安全风险。

2018 年，南航积极落实欧盟《通用数据保护条例 GDPR》的数据保护要求，以实际行动保护客户隐私。全年未发生因信息系统安全导致的侵犯客户隐私及遗失客户资料的投诉事件。

客户投诉管理

南航重视客户的意见与建议，认真聆听客户的反馈，优化服务流程和标准，快速响应和处理旅客投诉，提升服务品质。



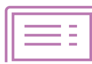
一本手册

正式上线使用《客户关怀管理手册》，统一投诉管理制度，明确首问处理原则、主动处理原则、属地化处理原则。



一份简报

每月发布服务预警简报，提前制定处置预案，以主动关怀减少投诉。

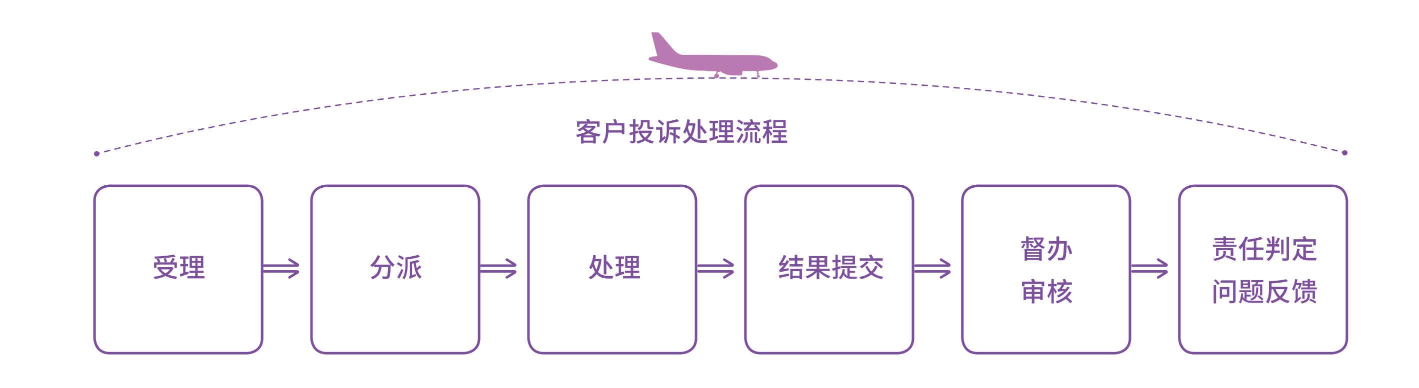


一个管理系统

实现逾期投诉弹屏提醒功能，上线移动版管理系统，各单位监控和处理投诉更加便利。

快捷有效的处理流程

成立客户关怀中心，对客户投诉统一受理、全程跟踪、统一反馈，提升投诉处理效率。

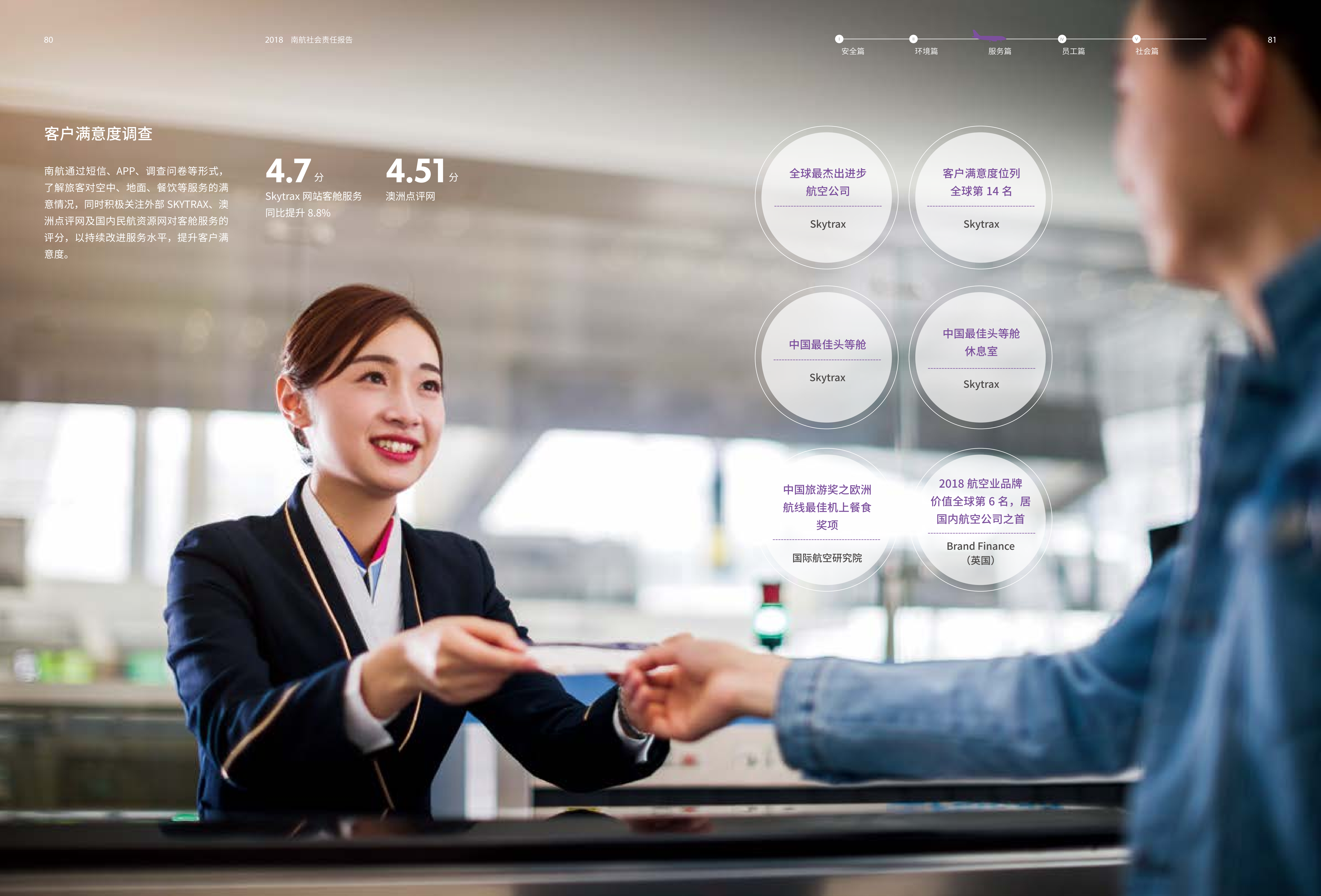


针对逾期投诉的专项处理

百万分之 **24.65**

南航投诉率为

南航成立“逾期投诉改进项目组”，对旅客投诉集中反映的问题点进行梳理和分析，专项整治投诉逾期问题。2018 年，专项处理工作取得了良好成效，国内营业部实现投诉零逾期，海外办事处逾期件数同比下降 41.87%。



客户满意度调查

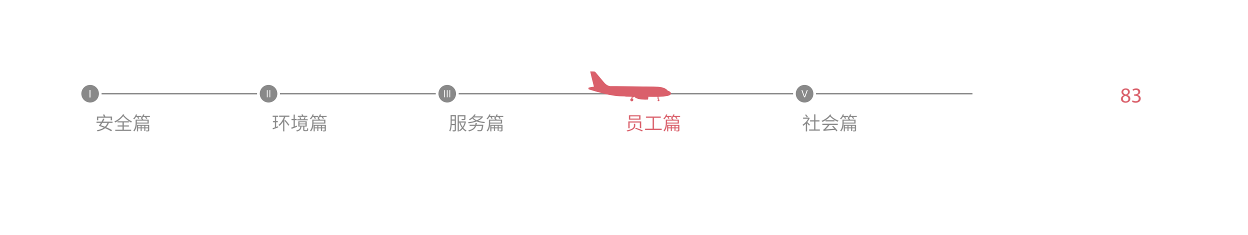
南航通过短信、APP、调查问卷等形式，了解旅客对空中、地面、餐饮等服务的满意情况，同时积极关注外部 SKYTRAX、澳洲点评网及国内民航资源网对客舱服务的评分，以持续改进服务水平，提升客户满意度。

4.7 分
Skytrax 网站客舱服务同比提升 8.8%

4.51 分
澳洲点评网

员工篇 阳光职场 致力共赢成长

人才是企业实现可持续发展的宝贵资源。南航始终秉持“以人为本 兼容并蓄 共赢成长”的人才理念，保障员工基本权益，致力为每一位员工营造和谐向上的职场氛围，提升员工的幸福感，实现企业与员工的共赢成长。



人力管理

南航逐步完善人力资源管理体系，保障员工权益，为员工提供具有竞争力的薪酬福利，不断满足员工日益增长的美好生活需求。

100%
员工劳动合同签订率

100%
社保覆盖率

0次
全年发生人力资源违规次数

员工权益

南航严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国劳动法》等国内外相关法律法规，结合自身实际制定《招聘管理规定》等规章制度，自觉抵制任何漠视、践踏人权的行为，倡导公平及非歧视用工政策，承诺不因员工性别、种族、国籍、身体状况、宗教、政治立场、婚姻状况等因素产生歧视行为，杜绝雇佣童工及各种形式的强制劳动，为人才提供公平公正的就业机会。同时，南航通过定期与工会代表进行协商、签署《集体合同》等方式，保障员工合法权益。

为防止人力资源违规，南航建立人力资源评价体系，从组织规划、招聘配置、培训发展、薪酬激励、绩效管理、员工关系、社保管理等方面定期对人力资源工作进行全面检查和评估，并依据《员工违纪违规处分管理规定》对在检查中发现的人力资源问题进行调查处理。

员工多元化

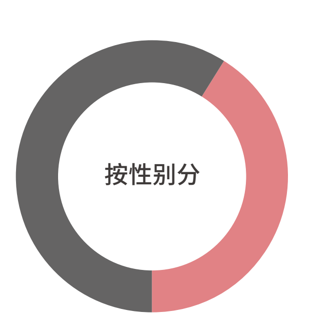
南航提倡兼容并蓄的人才理念，坚持任人唯贤，以容才的雅量与聚才的良方，吸引国内外的优秀人才共聚南航，打造多元化员工队伍，不断满足公司国际化发展需要。

2018 年招聘新员工 **4476** 人

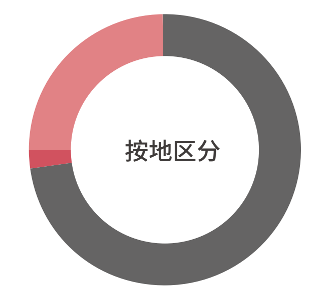
其中外籍员工 **77** 人

员工总人数 **100831** 人

员工流失率 **3.79** %



- 女性：**41286** 人
- 男性：**59545** 人



- 广州：**25008** 人
- 国内（除广州）：**73789** 人
- 国际：**2034** 人

按雇佣类型分

- 飞行员：**9698** 人
- 乘务员（含兼职安全员）：**21297** 人
- 空警安全员：**2595** 人
- 机务系统：**16589** 人
- 航务系统：**2546** 人
- 客运系统：**9108** 人
- 货运系统：**6370** 人
- 地服系统：**10963** 人
- 信息系统：**1855** 人
- 财务系统：**2376** 人
- 其他：**17434** 人

按年龄分

- 30 岁及以下：**49304** 人
- 31-40 岁：**29127** 人
- 41-50 岁：**17789** 人
- 51 岁及以上：**4611** 人

薪酬福利

南航贯彻党中央、国务院、国资委关于国企改革的政策导向，针对自身存在的一些实际管理问题，研究制定了用工薪酬制度改革方案，覆盖岗位职位、绩效考核、薪酬总额和薪酬体系等多个方面的人力资源管理体制机制，以充分调动员工积极性。同时，根据国家相关政策要求为员工提供多样化的福利保障，让员工享有体面工作和有质量的生活。



案例：南航薪酬制度改革方案进入实施阶段

2018 年，南航以激发队伍活力、提升管理效能为目标，以完善薪酬激励机制为落脚点，形成了全面覆盖人力资源管理体制机制的用工薪酬制度改革方案，选取深圳分公司、湖北分公司、资本控股公司、融资租赁公司、财务公司、地服部等六家试点单位先试先行，并计划在 2019 年完成全面落地。

多样化福利

法定福利



十险二金

基本养老保险、基本医疗保险、补充医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险、人身意外险、飞行员失能险、雇主责任险、空勤人员特约人身保险、企业年金、住房公积金。



假期福利

法定节假日、孕产期假、护理假、哺乳假、带薪年假、探亲假、婚假、病事假、生日假、丧假等，根据家庭特殊情况可提前休年假等。

特色福利



健康体检

每年为员工提供一次免费健康体检。

现行薪酬体系

高管人员

实行年薪制，包括基本年薪、与单位考核及个人考核相挂钩的绩效年薪。

空勤人员

实行“岗薪工资 + 按飞行小时计费”的薪酬制度。

地面人员

实行岗效薪级工资制，根据任职岗位确定基本工资，根据公司效益、个人考核确定绩效工资。

民主沟通

南航积极推进民主管理，持续完善和深化职工代表大会制度，通过及时召开职工代表大会、做好职工代表提案征集和答复工作、开展职工代表安全检查巡视和“深调研”活动等，加强与员工的沟通交流，倾听员工心声，解决员工关心的问题。



员工发展

员工的成长与发展对提升企业竞争力至关重要。南航建立完善的培训体系与晋升发展通道，为员工提供广阔发展平台，助力员工提升个人价值。

员工培训

南航通过“线上 + 线下”相结合的方式，针对员工职业发展需求，开发形式多样的培训课程，满足不同类型、不同岗位员工的发展需要。

43.4 万人次
全年培训人次（不含厦航、航服）

72%
培训覆盖率（不含厦航、航服）



南航在职学历毕业典礼

线下培训

南航开发形式多样的线下培训课程体系，助力员工提升职业技能，为南航国际化发展提供人才保障。





乘务员培训

主动对标厦航的新乘培训，全面推广实施“3+3”新乘地服实训模式，实现乘务员培养从“高效招聘、快速上岗”向“科学培训、出好人才”转变。

飞行员培训

建立包括理论培训、模拟机训练、日常培训、定期考核等完整的飞行员训练标准和体系，帮助飞行员不断提高飞行技能。

英语培训

优化乘务岗位英语能力测试模式，加强乘务英语学习资源开发力度，开展多类型、多频次乘务英语培训班，不断为国际化建设注入新动能。

在线培训

南航以智能化分析为工具，借助 PC 学习平台、移动 APP 等平台，开发在线培训课程，进一步提高员工培训质量与效率。



2173 门

线上课程总量



225.34 万人次

PC 学习平台累计访问人次



61.74 万人次

移动 APP 累计访问次数

故事：南粤工匠的孔探人生

成功从来没有偶然。因为喜欢，他与孔探结缘；因为钻研，他成就了自我，成为了名副其实的“南粤工匠”。



郭全华的准确判断受到了属地民航监管局的通报嘉奖

南下深圳，追逐梦想

1991 年，痴迷于发动机维修技术的郭全华，怀揣梦想，举家搬到了深圳，开启了他与孔探结缘的职业生涯。得益于扎实的机务专业英语基础与技术本领，他带领的团队于 1993 年成功更换萨博 340 飞机发动机，这在国内是第一次。

命中注定踏上孔探之路

1994 年，通用电器公司技术代表被郭全华准确、细致的现场操作震惊，当场为其颁发孔探（发动机内部检查）的技术执照，而这项孔探技术是郭全华自学的。

2009 年，郭全华在对波音 747 的发动机损伤进行复查过程中，一台发动机高压涡轮的损伤引起了他的关注，随后出具了依据翔实、分析合理的预警报告。厂家根据该报告对发动机进行孔探检查，印证了郭全华的损伤预测，并及时更换损伤发动机，避免继续使用造成灾难性结果和严重经济损失的可能。



郭式孔探小露锋芒

2012 年，郭全华开发了一套既能规范孔探人员的检查操作行为、提高损伤检出率、节省孔探时间，又可以减少设备损耗的《V2500 发动机孔探检查操作规程》，于 2016 年在南航所有执管 V2500 发动机的维修单位推广，为飞机安全飞行提供坚实保障。

接近 30 余载的技术领域耕耘与奉献，郭全华在自己的岗位上生动诠释了南航人的责任与担当！

晋升通道

南航为每一位员工提供多种职业发展通道，拓宽员工发展路径，为员工职业发展提供多种选择。



飞行员

飞行人员可由飞行学员逐步成为副驾驶和机长，在获得机长聘任后，可以选择成为教员。



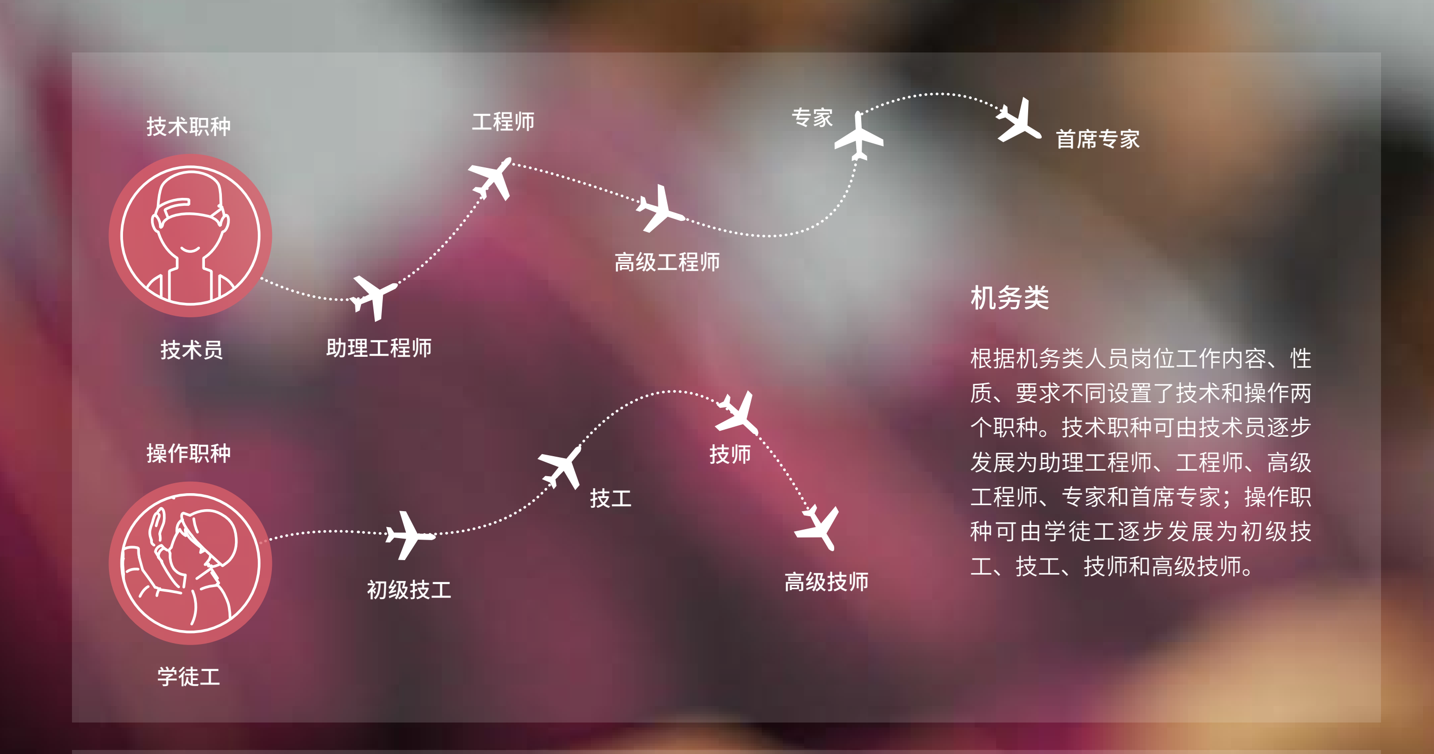
乘务员

乘务人员可由初级乘务员逐步发展为普通舱乘务员、两舱乘务员、乘务长和主任乘务长。除专业发展通道外，乘务员可以选择成为理论、实操专兼职教员或检查员。



航空安全员

航空安全员可由初级安全员逐步发展为一级、二级、三级、四级和五级航空安全员。除专业发展通道外，航空安全员可以选择成为理论、实操专兼职教员或检查员。



机务类

根据机务类人员岗位工作内容、性质、要求不同设置了技术和操作两个职种。技术职种可由技术员逐步发展为助理工程师、工程师、高级工程师、专家和首席专家；操作职种可由学徒工逐步发展为初级技工、技工、技师和高级技师。



航务类

航务类人员可由助理逐步发展为初级、中级、资深、高级和专家。



服务地面类

服务地面类人员可通过考试、竞聘等方式由一级逐步发展为二级、三级、四级和五级，符合任职资格要求的员工可以走上职能类和管理类岗位。

员工关怀

南航不仅关注员工的成长成才，更关心员工的幸福体验，积极为困难员工、女性员工等群体提供帮助，并通过组织丰富多彩的员工活动平衡员工工作与生活，让更多员工拥有归属感、幸福感和获得感。

关爱女性员工

南航制定并落实《女职工权益保护专项集体合同》，维护女职工合法权益，积极推进爱心妈妈小屋建设，同时设立互助金，为有需要的女性员工提供力所能及的帮助。民航第六期女职工大病互助金期内共 22908 名女员工参加，共募集 114.896 万元互助金，为 78 名患病女职工申请补助资金 114.5 万元。

关爱困难员工

南航持续开展困难职工帮扶工作，切实做好南航员工重大疾病爱心互助金、劳务工救助金的管理工作。2018 年，为 237 名员工申请互助金 152.21 万元，为 133 名员工亲属发放慰问金 13.30 万元，为 4 个劳务工家庭发放救助金 13.5 万元。

关爱员工学习、生活

南航推进落实第八期“提升自我，梦圆南航”员工素质提升工程计划，为 51 名员工申报学历提升补贴 5.1 万元，为 155 名员工发放学历提升补贴 12.4 万元。续签新签员工团购协议 50 份，为员工购车、购房、货款等提供了优惠和便利。

故事：“有南航大家庭在，我很幸运！”

2018 年，广西分公司维修工厂工作刚满一年的员工曾成诚（化名）被查出患上急性淋巴白血病，元旦后在南方医院接受了骨髓移植手术。术后，曾诚血小板下降，急需 O 型血血小板，否则有器官衰竭的危险，而此时广州献血中心血库血量告急。在了解到曾诚的情况后，南航机务工程部立即发动爱心献血，筛选出 3 名初步满足捐献条件的员工，安排专车一早赶到广州血液中心，结果只有一人符合捐献要求，难以满足需求。

爱心接力，一轮又一轮。为尽快满足曾诚对血小板的需求，南航又在总部发布了爱心倡议书，仅一下午就有 30 多人报名，最终筛选出 9 名第二轮捐献者继续爱心接力。经过治疗，曾诚度过了危险期。在此期间，南航为曾诚筹集近 20 万元捐款，帮助其渡过难关。

> 我的孩子虽不幸，但他又是幸运的，作为南航的一员，得到了这个大家庭的温暖与爱，这是他战胜病魔的力量，相信他一定能渡过难关痊愈归来。在此真心感恩南航各位领导、同事，好人一生平安！
>
> ——曾诚爸爸

关爱员工心理

积极推进员工心理关爱服务 EAP 项目，2018 年共组织 12 期 EAP 专员培训班和复训班，举办形式多样的心理咨询辅导活动共 275 场，处理危机事件 5 起，电话咨询使用时间 1093 小时，全年共服务员工约 1.91 万人次。

丰富员工生活

南航组织丰富多彩的文化、体育竞赛等活动，营造快乐工、幸福的氛围，提升员工幸福指数。

文化·为生活添彩

举办迎春晚会、新春游园会、曲艺比赛、舞蹈比赛等活动，丰富员工业余生活。

体育·为健康加分

举办登山活动、气排球比赛、篮球比赛、围棋比赛等体育活动，激励员工培养健康生活方式。

温暖·为家庭凝心

举办首届员工“家庭、家风、家教建设真情故事会”演讲活动、“六一”亲子游园活动，助力员工建立和谐家庭关系。



社会篇 阳光路上 倾情回馈社会

南航始终坚持共同进步、共享发展成果的理念，以真诚的阳光回报社会，发挥自身优势保障特殊飞行，开展公益慈善活动；以和谐的阳光拥抱世界，构建“一带一路”沿线国家航空网，为中外文化交流搭建桥梁，助力构建和谐中国、和谐世界。

特殊飞行

南航发挥航空专业优势，积极配合国家内政及外交大局，圆满执行各类重要包机及特殊飞行任务，开展支援灾区、运送救援物资、紧急救援等行动，坚持履行“讲政治、顾大局、担重任”的央企责任。



53 班
全年执行重要包机任务



7984 人
运送人员

故事：与苏丹维和官兵共度中秋佳节

9 月 24 日，正值中国传统的中秋佳节，南航迎来了一批特殊的旅客，他们是中国第八批赴南苏丹维和官兵。南航在机舱布置了中秋节灯笼、贴画，给每位官兵送上了写真纸板，并通过唱歌、猜灯谜、吃家乡味浓郁的月饼等互动活动，让归国维和官兵在万米高空度过了一个欢乐祥和的中秋节。维和官兵纷纷表示，这是一次温暖的中秋节，也是离月亮最近的一次中秋节，令人终生难忘！



南航运送第八批赴南苏丹维和官兵回国

故事：1400 公里的回家路不再遥远

春节，是中华民族最重要的节日，也是家人团聚的日子。春运期间一票难求的情况，让许多游子的回家路显得奔波而疲惫。2018 年春节前夕，南航传媒与五粮液集团共同推出公益航班，温暖春节归家的路途。1 月中旬，南航在社交平台上发起“最难忘的春节回家经历”征集活动，在参与者中寻找父母妻儿在四川、长期与家人分隔两地、购买返乡票困难的在粤川籍务工者，为他们提供一张返乡的机票。

2 月 9 日，150 名务工者坐上了这趟暖心航班，有不少人还是第一次坐飞机。在广东工作了十几年的李开强说：“去年买不到坐票，我站了近 40 个小时，历尽辛苦才回到成都，没想到今年这么幸运，只需要两个小时我就能回到成都，真的太幸福了。”



公益慈善

南航持续开展公益志愿项目，为社会增添美好，让南航“阳光”温暖更多的人。



“暖冬行动”志愿服务

每年春运，各地机场都是最为繁忙的地方之一，也是归家心切的旅客最需要引导服务的时刻。南航在春运期间开展“暖冬行动”，支援出行一线。2018 年春节期间，南航 600 余名志愿者投入到支援活动，为旅客提供国内外值机引导、行李搬运等服务。2018 年，“暖冬行动”共服务 2000 余名旅客温暖出行，帮助他们安心到家。

“天地童行”公益项目

南航关注长年与父母分离的留守儿童群体。2018 年，南航与一汽大众再次携手，连续第二年开展“天地童行”关爱留守儿童公益项目，为 11 名贵州留守儿童提供与远在外地打工父母团聚的机会。

南航为孩子们的旅途提供全方位保障，将他们的父母接至机场，让孩子们一落地就能与爸爸妈妈团聚。南航还组织了艺术主题夏令营，让孩子们感受艺术魅力，带领他们看到更宽阔的世界。



故事：为癌症病人实现最后的心愿

荷兰的飞机爱好者 Robert Orman 不幸患上癌症，生命的最后时刻，他最大的心愿就是和妻子一起看看他最喜爱的 A380 大飞机。南航和史基浦机场共同努力，一起为 Robert 圆梦，送出了一份特殊的生日礼物。

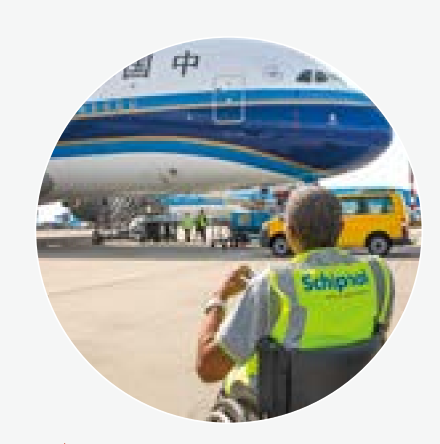
热爱 A380 的他

Robert Orman 是一名飞机爱好者，多年来一直热衷于欣赏各式各样的飞机。但在 2018 年，他癌症复发，治愈概率仅有 20%，他最后的愿望就是看一看中国的 A380 飞机。深爱他的妻子决定为他圆梦，于是联系了史基浦机场，希望通过他们与拥有 A380 的南航一起完成 Robert 最后的心愿。

为圆梦，我们尽心协力

南航和史基浦机场得知这个消息后，决定排除困难，在 Robert 生日前为他实现这个特别的心愿。短短一周内，南航和史基浦机场共同努力，协调了登机时间、人员安排、航班清洁、平台车和登机门对接等事项。

8 月 1 日这天，机场工作人员将 Robert 带到了停机坪，他一下子就认出了 A380。



> 我唯一的心愿，就是亲眼看到 A380 大飞机。
>
> ——Robert Orman



当 Robert 来到飞机舷梯旁，得知南航邀请他登机体验，他激动得难以置信。南航工作人员热情地迎接了 Robert，为他介绍关于 A380 的知识，请他体验机长广播，还准备了一份纪念品——一架 A380 的飞机模型。Robert 爱不释手地抚摸着模型，感慨万千地说，“这就是梦想成真。”

生命会流逝，但爱会像阳光一样永恒而温暖。南航希望每一个愿望都得到尊重和实现，也愿意在人们有需要时，主动伸出双手，拥抱力所能及的每个愿望。



扫描视频二维码
链接更多感动

中外交流

支持“一带一路”

“一带一路”建设是中国扩大对外开放的重大战略举措。南航积极响应“一带一路”倡议，自 2015 年起不断加大在“一带一路”沿线国家和地区的运力投入，推动“一带一路”建设，提升了自身的国际影响力。2018 年，南航已实现对“一带一路”重要城市的航线全覆盖，成为“一带一路”执行航线最多的航空承运公司。



172 条
在“一带一路”沿线开通航线

1500 多万人次
年承运旅客

开通国际航线

南航开通武汉至罗马、武汉至莫斯科的航线，持续扩大航线网络。截至 2018 年底，南航在“一带一路”沿线 38 个国家和地区的 68 个城市开通了 172 条航线，年承运旅客 1500 多万人次。其中三亚至伦敦航线是第一条也是目前唯一一条从海南直通欧洲的航线。

加强国际合作

通过代码共享、联营合作等形式，与 41 家境内外航空公司建立合作伙伴关系，在南航自身网络基础上增加了 102 个国际通航点；不断拓宽合作领域，在商务、运行、技术、管理、服务、人才培养等方面进行合作交流。

助力外交外事

组织、策划及参与了 14 场“一带一路”沿线国家的重要外事活动，为中外重要交流活动发挥推动作用。

融入海外

南航积极融入海外社会，深入开展海外文化建设与交流活动，履行企业社会责任，树立负责任的中国企业形象。

欧洲

1. 与荷兰博物馆协会联合在莫瑞泰斯皇家美术馆举办中国游客自由行研讨会
2. 赞助英国伦敦 2018 年“汉语桥”世界大学生中文比赛“全英大区赛”

澳洲

3. 连续第 7 年赞助悉尼市政府主办的“悉尼文化节”活动
4. 赞助悉尼大学孔子学院举办的“An Exhilarating Musical Adventure”音乐会
5. 赞助阿德莱德、悉尼两地“The Travellers”文化演出活动

亚洲

6. 赞助马来西亚槟城跨海大桥国际马拉松活动
7. 赞助 2018 年尼泊尔小姐选美活动
8. 捐资救助日本关西地区洪涝灾害
9. 赞助马来西亚槟城残疾儿童基金会的公益竞走筹款活动











供应链管理

供应商管理

南航制定《供应商管理办法》，修订 4 项、新增 9 项公司级采购管理制度，根据制度规则筛选供应商、管理供应商，推动供应商管理规范化，保障供应商的基本权益。

7250 个
供应商总数

714 个 西北地区
874 个 华北地区
763 个 东北地区
1197 个 华东地区
2927 个 中南地区
303 个 西南地区
472 个 中国大陆以外

阳光透明采购

南航坚持阳光透明采购，制定《采购信息保密实施细则》和《招投标监控影音资料管理办法》，完善采购监督监察。2018 年，南航电子采购平台和阳光商城投入使用。南航以电子采购平台开展阳光透明采购，对供应商入库、分级、评价和选用进行管理；通过阳光商城，完成商品在线比选、订货、审批、发货、收货、支付等整个采购交易过程，使采购更加阳光透明、高效规范。

鼓励负责任的供应商

南航发布《供应商行为准则》，为供应商更好地履行社会责任提供指引，鼓励供应商与南航共同进步。南航建立了合作伙伴社会责任评估管理体系，落实供应商市场调研和检验管理制度，将供应链的产品责任、劳工保护责任、环境保护责任以及经营诚信等内容列为合作基础，以此推动供应链社会责任稳步落实。

报告指标索引

ESG 指标索引

环境

层面	指标编号	指标内容	所在报告位置
A1：排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P54，P59-P61
	A1.1	排放物种类及相关排放资料。	P54-P55，P59-P61
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P54-P55
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	P60；密度数据暂无
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	P61；密度数据暂无
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	P56-P57，P59，P60-P61
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果。	P60-P61
A2：资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源，水及其他原材料）的政策。	P54，P59-P61
	A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源（如电，气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	P54-P55
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	P59
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	P54-P58
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	P59
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
A3：环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P54，P59-P62
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P54，P58-P63

社会

层面	指标编号	指标内容	所在报告位置
B1：雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇，招聘及晋升，工作时数，假期，平等机会，多元化，反歧视以及其他待遇及福利的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P83，P86
	B1.1	按性别，雇佣类型，年龄组别及地区划分的雇员总数。	P84-P85
	B1.2	按性别，年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	暂无
B2：健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P41，P49
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	P50
B2：健康与安全	B2.2	因工伤损失工作日数。	P50
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P50
B3：发展与培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	暂无政策；P87-P88
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层，中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	暂无
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	暂无
B4：劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P83
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P83
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P83
B5：供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	P102-P103
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	P102
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及有关惯例的执行及监察方法。	P102-P103
B6：产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全，广告，标签及私隐事宜以及补救方法的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P49，P78 标签相关政策暂无
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P79
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P19
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P78
B7：反贪污	一般披露	有关防止贿赂，勒索，欺诈及洗黑钱的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P20
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P20
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P20
B8：社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	P31
	B8.1	专注贡献范畴（如教育，环境事宜，劳工需求，健康，文化，体育）。	P30-P35，P63，P96-P98 P100-P101
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P13，P95，P96-P99

GRI Standards 指标索引

报告目录	GRI Standards 对标
关于本报告	102-46、102-50、102-52
致敬改革开放 40 周年	
董事长致辞	102-14、102-15
关于南航	102-1、102-2、102-4、102-5、102-6、102-7、102-16、102-18、102-22
战略治理	102-17、417-1、417-2
责任管理	102-20、102-21、102-29、102-31、102-32、102-33、102-34、102-40、102-42、102-44、102-47、103-2、205-2、205-3
聚焦 2018	103-2、203-1、413-1
安全篇	
安全管理	103-2
安全运行	103-2
旅客健康安全	103-2、416-1
职业健康安全	403-2
安全绩效	416-2
环境篇	
环境管理	103-2
应对气候变化	302-1、302-3、302-4、305-1、305-4
地面减排	301-1、301-2、301-3、306-2
生物多样性保护	304-2
倡导绿色环保	
服务篇	
旅客服务	103-2
货运服务	
客户关系	418-1
员工篇	
人力管理	401-1、401-2、405-1、406-1、408-1
员工发展	103-2、412-2
员工关怀	
社会篇	
特殊飞行	203-1
公益慈善	103-2、203-1、413-1
中外交流	203-1
供应链管理	103-2、308-1
附录	
ESG 指标索引	
G4 指标索引	102-55
反馈意见表	



反馈意见表

亲爱的读者：

您好！感谢您于百忙中阅读我们的报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵与疏漏。我们期待您分享关于报告的任何意见与想法，帮助我们持续改进报告编制方式及社会责任工作表现。再次感谢您对我们工作的支持！

您的身份是：

○客户 ○投资者 ○政府 ○员工 ○合作伙伴 ○环保机构 ○社区 ○媒体 ○同行 ○其他

选择性问题：

1、您对本报告的总体印象：

□ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差 □ 很差

2、您认为本报告所披露的信息质量：

□ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差 □ 很差

3、您认为本报告的结构安排：

□ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差 □ 很差

4、您认为本报告的版式设计：

□ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差 □ 很差

5、您认为本报告的阅读体验：

□ 很好 □ 较好 □ 一般 □ 较差 □ 很差

开放性问题：

1、您认为本报告存在哪些不足？

2、本报告哪些内容是您希望定期披露的？

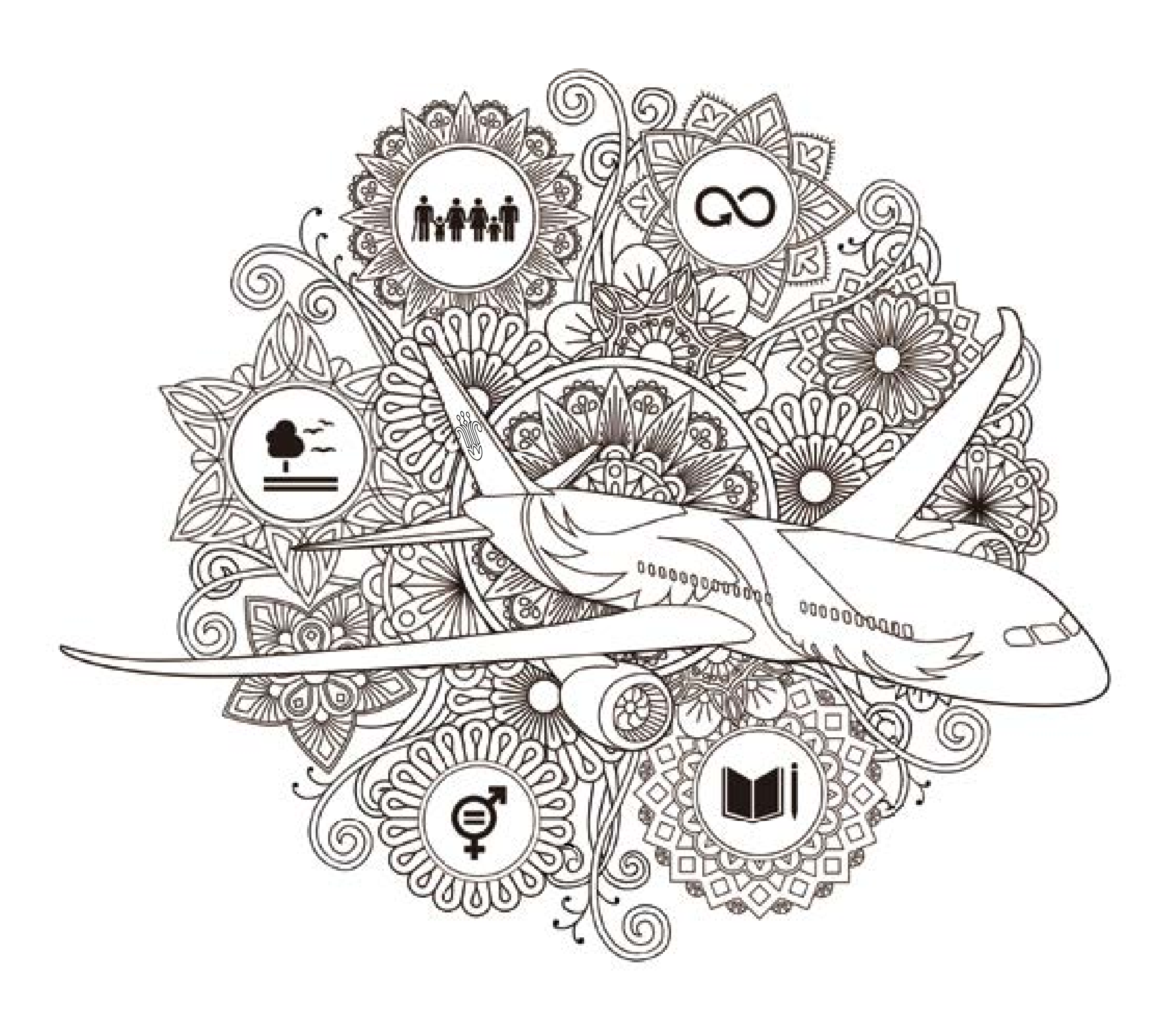
3、您对南航社会责任工作有哪些建议？



扫一扫，到网上反馈对报告的意见吧。








快来涂上你喜欢的颜色
描绘你心目中的南航“社会责任号”航班吧！


设计制作：
Desi n
鹏 圖 設 計
服务热线：13581906205